



UDC 33.339.9:338.4

**GLOBAL PANDEMIC: MODIFICATION OF CONSUMER AND E-COMMERCE PRIORITIES
UNDER THE CONDITIONS OF FORCE MAJOR**

O. Havryliuk¹, T. Bozhydarnik²

Article info

Received
17.03.2020

Accepted
30.04.2020

¹ Private Higher
Education
Institution
“University
of Modern
Knowledge”
57/3, Velyka
Vasykivska
Str., Kyiv,
03150, Ukraine

² Lutsk National
Technical
University
75, Lvivska Str.,
Lutsk,
Volyn region,
43018, Ukraine

E-mail:
btv@lntu.edu.ua

Havryliuk, O., Bozhydarnik, T. (2020). Global pandemic: modification of consumer and e-commerce priorities under the conditions of force major. Scientific Horizons, 04 (89), 7–14. doi: 10.33249/2663-2144-2020-89-4-7-14.

The Covid-19 pandemic is not only the most serious global health crisis since the 1918 Great Influenza (Spanish flu), but is set to become one of the most economically costly pandemics in recent history. Experience with past epidemics provides some insights in to the various channels through which economic costs could arise, in the short as well as longer term. At the same time, Covid-19 differs from previous episodes in several important ways. Notably, the globally synchronized lock downs and trauma of financial markets reinforce one another into an unprecedented economic sudden stop. For these reasons, the Covid-19 global recession is unique. However, past epidemics can shed light on transmission channels to the economy, especially when stringent containment policies are not in place. The global pandemic has generated new problems and challenges related to further global and national socio-economic development, improvement of method sand tools of fundamentally high-quality business operation, interaction with customers in all areas of production and service. Modern global trends include efforts to overcome its consequences, as well as awareness of the new paradigm of consumer mentality. The article reveals the latest trends and consequences of the global epidemic (sectoral distortions, job losses, weakness of the healthcare system, un preparedness of the education system for quarantine, external debt, etc.) in the context of the phenomenon of new opportunities to ensure effective customer relations and establishment new model of logistics. Elements of strategies at the level of firms are highlighted and proposals for their optimization are also formulated. The newest directions of e-commerce function inga reanalyzed: symbiosis of online and offline sales, modification of strategies and their prospects depending on social and economic stability and consumer moods is investigated. It is shown that the deterioration of the situation and the uncertainty of the further course of events naturally leads to the trans formation / ratio of strategies towards online.

Key words: crisis, pandemic, digitalization, business strategies, online and offline commerce, coronavirus.

**ГЛОБАЛЬНА ПАНДЕМІЯ: МОДИФІКАЦІЯ ПРІОРИТЕТІВ СПОЖИВАЧІВ
ТА ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ У ФОРС-МАЖОРНИХ ОБСТАВИНАХ**

О. В. Гаврилюк¹, Т. В. Божидарнік²

¹ПВНЗ «Університет сучасних знань»,
вул. Велика Васильківська, 57/3, м. Київ, 03150, Україна
²Луцький національний технічний університет,
вул. Львівська, 75, м. Луцьк, Волинська обл., 43018, Україна

Світова пандемія генерувала нові проблеми та завдання, що стосуються подальшого глобального та національного соціально-економічного розвитку, вдосконалення методів та інструментів

принципово якісного функціонування бізнесу, взаємодії з клієнтами в усіх сферах виробництва. Метою статті є теоретико-методологічне обґрунтування тенденцій і векторів глобальної економіки та діджиталізації бізнесу внаслідок пандемії. У процесі дослідження використано такі методи дослідження: абстрактно-логічний, синтезу, аналогії, порівняння тощо. Обґрунтовано, що досвід минулих епідемій дає певну інформацію про різні канали, через які можуть виникнути економічні витрати в короткостроковій і довгостроковій перспективі. Встановлено, що до глобальних трендів сьогодення належить спрямування зусиль на подолання її наслідків, а також усвідомлення нової парадигми ментальності споживачів. Досліджено новітні тенденції та наслідки глобальної епідемії (галузеві деформації, втрата робочих місць, слабкість системи охорони здоров'я, неготовність системи освіти до карантину, зовнішня заборгованість тощо) у контексті феномену нових можливостей забезпечення ефективних взаємин зі споживачами та налагодження нової моделі логістики. Висвітлено основні елементи стратегій на рівні фірм, а також сформульовано пропозиції щодо їх оптимізації. Проаналізовано новітні напрями функціонування електронної комерції: симбіоз онлайн- та офлайн-продажів, досліджено модифікацію стратегій та їх перспектив у залежності від соціально-економічної стабільності та настроїв споживачів. Показано, що погіршення ситуації і непевність подальшого перебігу подій закономірно викликає трансформацію/співвідношення стратегій у бік онлайн.

Ключові слова: криза, пандемія, діджиталізація, стратегії бізнесу, онлайн- та офлайн комерція, коронавірус.

Вступ

Світова пандемія, спричинена вірусом Covid-19, дошкульно відбилася на економіках більшості країн світу, виявила серйозні прогалини у сфері охорони здоров'я, системи освіти, усіх видів бізнесу, трансформувала пріоритети споживачів, моделі ведення електронної комерції і висунула на повістку денну реалізацію нових проблем функціонування у форс-мажорних обставинах і посткризовому стані. Дослідження наслідків кризи, її новітніх тенденцій, наслідків і з'ясування їх перспектив у зазначених напрямках з формулюванням рекомендацій щодо їх урахування у практичній площині сприятиме мінімізації ризиків подальшого падіння на макро- і мікрорівнях.

Констатується значна увага до проблеми у світовому масштабі, постійно з'являються публікації та аналітичні огляди, що присвячені аналізу наслідків глобальної пандемії, насамперед, з боку Організації Об'єднаних Націй, Міжнародного валютного фонду, Міжнародної організації праці, агенції Bloomberg та інших інституцій (Bloomberg, 2020; International..., 2020; The Economic..., 2020; UNCTAD, 2020). Значна кількість літератури спрямована на ідентифікацію вразливих точок національних господарств, специфіку електронної комерції у нових умовах та здійснення прогнозів подальшої динаміки. Крім численних науково-аналітичних видань існує не менша, якщо не більша їх кількість у медійній площині. Однак постійно

виникаючі нові аспекти потребують теоретичного усвідомлення для здійснення подальшого аналізу та урахування його результатів у практичній діяльності. Особливу актуальність представляють дослідження оцінки стану та перспектив комунікацій з клієнтами у контексті форс-мажорних обставин.

Матеріали та методи

Цілі статті полягають в окресленні та оцінці тенденцій та векторів глобальної економіки та діджиталізації бізнесу внаслідок пандемії, які мають бути враховані у практиці комерційної та зовнішньоекономічної діяльності, зокрема, макроекономічні ефекти, галузеві та секторальні проблеми, протекціонізм, наростання зовнішньої заборгованості, безробіття та злочинності, а також модифікація діджиталізації бізнесу. Особливої уваги потребує з'ясування залежності наявності форс-мажорних обставин і зміни векторів/уподобань і настроїв споживачів.

Результати дослідження та обговорення

До глобальних тенденцій розвитку менеджменту та підприємництва належить бурхливий розвиток діджиталізації бізнесу, причому кількісні аспекти супроводжуються якісною трансформацією. Остання знайшла особливо яскравий прояв внаслідок удосконалення інформаційно-комунікаційних технологій та логістики в умовах пандемії.

Наразі багато держав зіштовхнулися з

багаторівневою кризою, яка включає шок в галузі охорони здоров'я, збої в економіці, різке падіння зовнішнього попиту, розворот потоків капіталу та обвал цін на біржові товари, масштабну втрату робочих місць та падіння купівельної спроможності населення. До галузей, які найбільш постраждали від спалаху Covid-19, насамперед належить туризм, розвиток якого визначається загальними детермінантами – попитом і пропозицією. В умовах ослаблення світової економіки, геополітичної, соціальної та торговельної напруженості закономірно матимуть місце подальший регрес галузі, а також нерівномірна ефективність серед основних ринків подорожей.

Пандемія коронавірусу склала серйозну загрозу для світової економіки, однозначно сповільнила її ріст. Відбулося зниження ділової активності в рамках національних господарств і на рівні міжнародних економічних відносин. Через епідемію Міжнародний валютний фонд переглянув січневий прогноз на 2020 р., згідно з яким ріст світового ВВП мав перебувати на рівні 3,3 % (2,9 % у 2019 р.). Оновлений прогноз від 14 квітня 2020 р. очікує падіння глобального приросту вже на 6,3 % від передбаченого, тобто до мінус 3 %, що набагато гірше порівняно з Великою депресією 30-х років ХХ століття та особливо глобальною фінансовою кризою 2008–2009 р. (*International...*, 2020). Зазнала падіння й ціна на сировину, яка для багатьох держав-експортерів країн є головним товаром. Таким чином, для того щоб пандемія стала катастрофою для багатьох країн, наявність інфекції серед власного населення є не обов'язковою.

В опублікованому 30 березня 2020 р. аналізі ЮНКТАД констатується, що глобальні наслідки пандемії у формі впливу капіталу, підвищення відсотків по кредитах, девальвації валюти та скорочення доходів від експорту виявилися гіршими порівняно з 2008 р. після краху інвестиційного банку Lehman Brothers. Тільки за місяць відтік капіталу склав 60 млрд дол., що вдвічі більше, ніж тоді. Вартість валюти в країнах, що розвиваються, впала на 5–25 % стосовно долара, в результаті чого обслуговування зовнішніх боргів стало дорожчим. До країн, які в найбільшій мірі зачепила девальвація валют, належать Бразилія, Мексика, Індонезія, Росія та ПАР (*UNCTAD*, 2020).

Серйозну загрозу являє реальна можливість настання глобальної боргової кризи. Державам з високою заборгованістю (Україна в їх числі)

доведеться перебирати на себе ще більше боргів, що, в свою чергу, може спричинити ланцюгову реакцію неповернення кредитів із серйозними наслідками і для заможних країн. Для виконання фінансових зобов'язань країнам що розвиваються, у 2020–2021 рр. бракуватиме 2 трлн дол., в результаті чого може спалахнути боргова криза, в яку буде втягнуто багато прямих і непрямих кредиторів із промислово розвинених країн.

Країни, що розвиваються, вступили у пандемічну кризу з рекордно високим рівнем загальної заборгованості, який ще в 2018 р. становив майже 200 % їхнього річного ВВП. Саме в 2020 р. має бути погашено особливо багато державних позик; у країн з низьким і середнім доходом, не включаючи Китай, минає термін державних позик на суму 415 млрд дол., а в 2021 р. – ще на 147 млрд дол. Нинішнє скрутне становище вкупі з впливом капіталу практично унеможливають їхнє рефінансування за рахунок отримання нових позик за доступними відсотками. По допомогу МВФ звернулися принаймні 85 країн, а наявних кредитних ліній, скоріше за все, буде недостатньо, через що ведуться дискусії про їхнє розширення (*UNCTAD*, 2020).

Коронавірус виник у вельми несприятливий час (хоча поява кризових явищ ніколи не буває своєчасною): європейська економіка перебувала на межі рецесії, ріст ВВП Китаю характеризувався найбільш повільними темпами за останні 30 років, і тільки США перебували на відносно стабільному рівні за рахунок орієнтації на внутрішній, а не на зовнішній ринок. Проте пандемія дещо погіршила і становище головної економіки світу, через що Федеральна резервна система США вперше після світової фінансової кризи 2008 р. провела екстрене засідання, у результаті чого 3 квітня 2020 р. було знижено облікову ставку (процентна ставка, за якою банки США надають короткостроковий кредит своїх надлишкових резервів іншим банкам) – на 0,5 п. п., до 1–1,25 % річних, а 15 квітня вже до 0–0,25 % (*The balance*, 2020). Зниження ставки означає прагнення уряду США до здешевлення фінансових ресурсів і наповнення економіки грошима для стимулювання ділової активності. Низька облікова ставка спричинить зниження курсу долара, стрибок цін на сировину та переорієнтацію інвесторів на ринки, що швидко розвиваються. Внаслідок епідемії вірусу COVID-19 також можливі скорочення на 30–40 % обсягів

прямих іноземних інвестицій і падіння попиту на інвестиції в цінні папери та добувну промисловість (UNCTAD, 2020).

Економічні наслідки пандемії будуть неоднаковими для різних країн. Найбільші втрати понесуть держави з високим рівнем захворювання, яким довелося піти на радикальні заходи в боротьбі з вірусом, а також ті, які залежать від виробництва, сконцентрованого/розміщеного у Китаї (насамперед, Республіка Корея, Японія і країни Південно-Східної Азії).

Якщо порівняти нинішню кризу з азіатською фінансовою кризою кінця 1990-х років, то на той період економіка багатьох держав не була настільки щільно пов'язаною з виробництвом у Китаї та експортом із цієї країни. До того ж, економічне становище країн з розвинутою економікою було набагато більш стабільним. Наразі Китай є провідним джерелом довгострокових запозичень для країн, що розвиваються, а це означає, що жорсткість умов кредитування сповільнить посткризове економічне відновлення. Згідно з прогнозами, за найгіршого сценарію втрати світової економіки можуть скласти 2 трлн дол., а в країнах, що розвиваються – 220 млрд дол. (UNCTAD, 2020).

Поточна криза засвідчила, наскільки взаємозалежними стали економіки різних країн. Істотно потерпають країни Європейського Союзу і США, компанії яких мають відношення до виробництва в Китаї: економічні збитки ЄС вже оцінюються у 15,5 млрд дол., економіка США може втратити 6,8 млрд, Японії – 5,2 млрд, а Республіки Корея – 3,8 млрд дол. Водночас, найбільші втрати понесли компанії, що пов'язані з виготовленням запчастин для автомобілів, точних вимірювальних приладів, медичного обладнання, смартфонів і компонентів, що використовуються в інформаційно-комунікаційних технологіях, тобто «зав'язані» на поставках комплектуючих з Китаю. Зокрема, масштаби реалізації продукції автовиробника Toyota (Японія) у Китаї впали на 70 % у лютому 2020 р. (Bloomberg, 2020; *The Economic...*, 2020; UNCTAD, 2020; Unido, 2020). Аналогічна тенденція має місце і на ринках за межами Китаю – особливо в галузях, що в найбільшій мірі детерміновані попитом – транспорт, туризм, роздрібна та оптова торгівля. Президент США Д. Трамп 6 травня 2020 р. відзначив, що наслідки пандемії вразили США сильніше, ніж Перл-Харбор під час Другої світової війни і спричинили

більші втрати, ніж теракт 11 вересня 2001 р. (Aljazeera, 2020).

Якщо на розгортання Великої депресії 30-х рр. минулого століття і фінансової кризи 2008–2009 рр. знадобилося три роки, то для нинішньої кризи, яку спричинила пандемія – усього три тижні. Поширення COVID-19 – безпрецедентний випадок в історії світової цивілізації. Багато країн відмовилися від звичного стилю життя та ведення бізнесу. Наразі важко оцінити, наскільки зміниться кон'юнктура світової економіки, позаяк багато чого залежатиме від тривалості епідемії та її наслідків.

Нині це спонукає багатьох учасників до розробки різноманітних пандемічних, макро-економічних і геополітичних майбутніх сценаріїв. Цілком реалістичним з-поміж них є і протекціоністський сценарій. Так, фармацевтичні компанії дедалі більше зміцнюються в думці щодо необхідності передислокації виробництва, особливо, так званих «основних» ліків або «активних інгредієнтів». Це пояснюється наявністю серйозної залежності Заходу від Китаю та Індії у виробництві ліків.

Багатьом національним виробникам виділила 2,2 млрд дол. Японія – на перенесення/повернення виробництв із Китаю, позаяк пандемія призвела до порушення мережі поставок між торговельними партнерами. За нормальних умов Китай був найбільшим торговельним партнером Японії. Однак у лютому 2020 р. імпорту із Китаю впав майже вдвічі, оскільки функціонування багатьох заводів було призупинено, через що багато японських виробників відчули критичну нестачу комплектуючих. На цьому тлі зміцнилася необхідність зменшення залежності від Китаю як найбільшої виробничої бази (Bloomberg, 2020).

Одну з найважливіших проблем складає зайнятість і доходи населення. Міжнародна організація праці представила наслідки пандемії для глобального ринку праці – втрата понад 25 млн робочих місць (під час кризи 2008–2009 рр. – 22 млн), недоотримання доходів працюючих у 2020 р. може сягнути 3,3 трлн дол. У свою чергу, це призведе до зниження купівельної спроможності населення й нанесе ще один дошкульний удар бізнесу – насамперед, сфері виробництва, в якій з бідністю та злиднями зіштовхнуться від 8,8 до 35 млн чол. (International..., 2020). При збереженні нинішніх темпів втрати робочих місць майже половині

світової робочої сили загрожує втрата засобів до існування (*International...*, 2020).

Особливо вразливими від падіння попиту на продукцію стали автовиробники. Через зупинку заводів і скорочення попиту відбулося зниження кредитних рейтингів багатьох автомобільних компаній. А це означає подорожчання коштів, які їм знадобляться для відновлення виробництва після закінчення пандемії. Так, агентство Moody's Investors Service знизило кредитні рейтинги таких компаній, як BMW, Ford Motor і Toyota. Компанія BMW, яка була європейським автовиробником із кращим кредитним профілем, опустилася на один рівень – до А2. Рейтинг Ford упав до Вa2. Також були знижені рейтинги японських автомобільних компаній Toyota, Nissan і Honda. Згідно з прогнозом одного із провідних світових банків Goldman Sachs Group, їхній прибуток може скоротитися на 5 млрд ієн. Тому рейтинг Toyota, яка мала найбільш сильний кредитний профіль серед японських автовиробників, було знижено з Аa3 до А1, Honda, відповідно, з А2 до А3. А Nissan, який одержав найнижчий прибуток за десятиліття, а також у зв'язку зі скандалом і арештом колишнього голови ради директорів К. Гона і так мав невисокий рейтинг, який було ще більше понижено з боку рейтингової агенції Moody's – з Ваa1 до Ваa3 (*Moody's*, 2020).

У глобальному масштабі найбільших збитків зазнала економіка Китаю, яка до того ж була ослаблена торговельною війною зі США: у 2019 р. ріст ВВП склав лише 6,1 % – найнижчий показник з 1990 р. (*CNBC*, 2020). У зв'язку з закриттям кордонів багатьох держав для китайських товарів і послуг, насамперед постраждали транспорт, роздрібна торгівля, ресторанний і готельний бізнес, промисловість – через припинення функціонування багатьох виробництв та відправлення їхнього персоналу на карантин. Сподівання ж на швидке відновлення економіки країни не викликають оптимізму. Несприятливий прогноз розвитку країни на 2020 р. видали глобальні інституції: один із світових лідерів у галузі прогнозування і якісного аналізу Oxford Economics (Велика Британія) – на рівні 5,7–6 %, кредитна страхова транснаціональна компанія Euler Hermes (Франція-Німеччина), найбільша в світі установа, що спеціалізується на страхуванні експортних кредитів – 5,9 % і 5,8 % – у 2021 р., Світовий банк – 5,9 %, МВФ – 5,8 % (*Fortune*, 2020). Усі оцінки перебувають нижче 6 %, що вважається психологічно важливим базовим

рівнем.

Зважаючи на те, що Китай є ключовим світовим постачальником комплектуючих для виробництва промислових і споживчих товарів – на нього припадає приблизно п'ята частина їх у світовому обсязі – багато країн опинилися в скрутному становищі, зокрема, В'єтнам, Японія, Південна Корея та Сінгапур; зазнали істотних втрат Австралія та Бразилія, які є важливими постачальниками викопної сировини у світі. Загроза для Європи й США внаслідок перебоїв з китайськими комплектуючими змушує вдаватися до пошуку альтернативних постачальників, що, в свою чергу, вимагає додаткових витрат і скорочує прибутки.

Сильніше всіх від кризи постраждають експортоорієнтовані економіки. Все залежатиме від того, наскільки швидко Китаю вдасться відновити роботу промисловості. При настанні відновлення в другому кварталі 2020 р. існує цілком реальна можливість уникнути глобальних світових потрясінь. Проте сировинні країни (в т. ч. Україна) понесуть досить серйозні втрати через падіння попиту на промислові товари.

Пандемія спровокувала збільшення злочинності. Згідно з даними Європейського поліцейського управління (European Police Office, Europol (Європол), установи правопорядку Європейського Союзу, яка збирає інформацію щодо кримінальних правопорушень, злочинці адаптували свої методи й наживаються на глобальній кризі, зокрема, використовують зрослий попит на певні товари, користуються зниженням мобільності населення, перебуванням більшості людей вдома, обмеженням суспільного життя і посиленням тривоги та страхів на тлі пандемії. Серед найбільш поширених злочинів – відмивання грошей, кіберзлочинність, фальсифікація медичних масок і ліків, а також збільшення крадіжок (*Europol*, 2020).

Не готовою до карантину виявилася система освіти багатьох держав, що об'єктивувало необхідність організації повноцінного дистанційного навчання для всіх учнів і студентів з відповідною фіксацією рівня їх навчальних досягнень. Глобалізація, яку також називають «економікою, що базується на знаннях», потребує професійних працівників. Неякісна вища освіта (насамперед це стосується низки пострадянських держав) результує лише отримання папірця про вищу освіту без можливості плідного

функціонування в умовах конкурентного глобального середовища. Тому слід збагнути, що криза складає сприятливий шанс побудови освітньої системи, у т. ч. її ефективного використання під час карантинів. І наступний 2020/21 навчальний рік стане роком випробувань педагогічної майстерності, креативності та цифрової обізнаності професорсько-викладацького складу.

Для України світова криза спричинить, насамперед, зниження обсягів експорту до Китаю та ЄС. У зв'язку з цим вітчизняні експортери відчують істотне зниження прибутків. Через те, що експорт промислових товарів відіграє важливу роль у формуванні бюджету України (а він просяде внаслідок кризи), варто очікувати подальшого вповільнення ВВП. Імовірним виглядає і продовження падіння промислового виробництва. Україна також постраждає від девальвації долара внаслідок зниження облікової ставки ФРС і, відповідно, знецінення угод у доларовому обчисленні на світовому ринку, оскільки здебільшого торгує за долари. Це призведе до скорочення експорту та зменшення попиту на українські держоблігації з боку міжнародних інвесторів.

Виникає риторичне питання: чи очікувати на глобальну рецесію? Подальший перебіг подій детермінований крайнім ступенем невизначеності. Економічні наслідки залежатимуть від факторів, взаємодію яких важко передбачити, у тому числі від розвитку пандемії, інтенсивності та ефективності заходів стримування, масштабів порушень поставок, наслідків різкої жорсткості умов на світових фінансових ринках, зрушень у структурі витрат, волатильності цін на біржові товари, змін у поведінці населення (наприклад, неохильності до відвідин торговельних центрів і використання громадського транспорту) і пристосування діджитал-стратегій до нових реалій.

Важливо, що криза відбувається у трансформованому цифровому форматі. Порівняно з ситуацією на момент фінансової кризи 2008 р. цифровий пейзаж змінився як у кількісному, так і якісному форматах. Станом на квітень 2020 р. у світі налічувалося понад 3,2 млрд користувачів смартфонів, кількість користувачів Інтернету зросла з 1,6 млрд до 4,1 млрд чол., покупців – більш ніж удвічі, а вартість електронної комерції від бізнесу до споживача (B2C) – з менше ніж 1 трлн дол. США до понад 3,8 трлн (UNCTAD, 2020).

Можна виділити наступні риси, якими характеризувався початок поширення коронавірусу:

- ажіотажний попит на окремі товари та ускладнення логістики;
- збільшення операцій з видачі готівки;
- підвищення попиту на кредити (на тлі побоювань через зростання цін).

Паніка, яка охопила населення багатьох країн, активізувала споживання різноманітних товарів. Дійсно, налякана людина легше віддає гроші й стає більш керованою. Саме в цьому, не виключено, також криється корінь проблеми. До товарів ажіотажного попиту, насамперед, належали повсякденні продовольчі продукти на кшталт вівсяної крупи, розчинних супів, пюре, вермішелі, консервів, засобів для прання та особистої гігієни (насамперед, дезінфікуючі розчини та маски). У зв'язку з обмеженням руху громадського транспорту та прагненням дистанціюватися від інших пасажирів, на перших порах спостерігалось підвищення попиту на легкові автомобілі (для населення) та вантажні (для виробників продукції та посередників при її реалізації).

Поширення захворювання у світовому масштабі спричинило зміну поведінки споживачів. Власний карантин і наростання стурбованості щодо відвідування громадських місць надали істотного поштовху для розвитку е-бізнесу і звернення до цифрових опцій у якості інструмента для обходу фізичного середовища покупок. За десятиденний період (24 січня – 2 лютого 2020 р.) продажі продовольства на сайті на JD.com (Китай) піднялися на 215 % (майже на 15 тис. тонн). Також мав місце бурхливий сплеск онлайн-продажів антивірусних препаратів та імуностимуляторів. Тільки за чотири дні (10–13 лютого 2020 р.) обсяг реалізації дезінфікуючих засобів та продукції гігієни, що виробляються компанією Dettol, яка належить фірмі Reckitt Benckiser (Велика Британія), з боку приватного підприємства роздрібної торгівлі Suning Commerce Group (Китай) збільшився на 643 %. Піднесення онлайн-замовлень, у свою чергу, посилило тиск на бізнес щодо їх виконання та створило загрозу подальшої своєчасної доставки замовлень, з чим вже стикнулася компанія Procter & Gamble (США) (Digiday, 2020).

Україну, як і увесь світ, криза не обійшла стороною. За перший тиждень карантину (16–22 березня 2020 р.) реалізація автомобілів виросла на 74 % порівняно з «докарантинним» тижнем

(9–15 березня). Це детерміновано коливанням гривні, оперативними маркетинговими акціями, з боку операторів, і загальним ажіотажем на тлі чуток стосовно можливості дефіциту автомобілів та небажанням/неможливістю користування громадським транспортом. На цій хвилі деякими операторами було зафіксовано зростання продажів на 30–121 %; за 21 день березня продажі нових легкових авто виросли на 36 % порівняно з лютим поточного року, а за підсумками січня-лютого авторинок показав приріст на 26 % до аналогічного періоду 2019 р. (*Fixygen*, 2020). У зв'язку з цим, отримав мотивацію для стрімкого розвитку онлайн-банкінг. Поясненням цього слугує те, що ситуація суттєво відрізняється від фінансової кризи 2008–2009 рр., позаяк банківська система перебуває в кращому стані, і кількість операцій безконтактної оплати й оплати картою виросло в рази.

За будь-яких обставин у всіх країнах перед усіма виробниками та посередниками актуалізувалося питання щодо побудови ефективного бізнесу, включаючи систему управління взаєминами з клієнтами (CRM, Customer Relationship Management), диверсифікації послуг з урахуванням нових уподобань клієнтів.

В Україні серйозно постраждали заклади харчування, зоомагазини, в яких обсяги продаж кормів для тварин знизилися на 74 %; на третину впав попит на товари краси і здоров'я, зменшилися замовлення на купівлю та виготовлення меблів. Хоча існують певні винятки: специфіка ситуації спонукала підвищення попиту на продукцію секс-шопів. Але здебільшого населення очікує, що посткарантинна економіка буде більш жорсткою з погляду зайнятості, через що були різко скорочені споживчі видатки з метою резервування коштів на випадок втрати роботи або скорочення зарплати; багато запланованих покупок відкладаються на потім.

У багатьох випадках довелося змінити бізнес-процес доставки їжі, наймати нових кур'єрів, трансформувати логістику і мережу поставок і в цілому – бізнес-процес передачі продуктів та їжі, оскільки наразі вони, як і всі інші дії, прямують убік безконтактної доставки. Виникла необхідність перенавчання величезної кількості кур'єрів, запуску процесу перевірки їх здоров'я і, відповідно, забезпечення всіма необхідними індивідуальними засобами захисту. З'явилися нові види послуг, зокрема, деякі загси в окупованому Криму з квітня почали приймати електронні заяви про укладення або розірвання

шлюбів. Але вважається, що відтепер люди молодого та середнього віку за новою звичкою стануть більше купувати в інтернеті.

В той же час, слід усвідомити, що ніколи не буде стовідсоткових онлайн- та офлайн-бізнесів, позаяк клієнти потребують їх поєднання. Наприклад, одні споживачі віддають перевагу прямому дзвінку до кол-центру і обговоренню деталей, інші – замовленню в один клік і без зайвих розмов швидкому одержанню товару, через що необхідно здійснювати постійне вдосконалення бізнес-процесів, щоб не відставати уподобань клієнтів, урахувати й передбачувати їхні потреби. Тому оптимізація взаємодії з клієнтами і подальше нарощування присутності на ринку потребує побудови екосистеми технологічних рішень навколо покупців і підприємців на стику офлайн та онлайн.

Ще один світовий тренд, який приходить в Україну, – побудова екосистеми для клієнта замість окремих рішень. Перебування необхідних користувачам сервісів на одній платформі та їх об'єднання легким уніфікованим входом дає можливість зручно та швидко вирішувати різноманітні завдання та оперативно реагувати на швидкоплинні зміни. Однак цифрова трансформація, як і будь-який новий процес, не може забезпечити моментальний ефект. Але коли зроблено перший крок, кожний наступний дається легше. Освоєння українським бізнесом діджитал-інструментів, усвідомлення їх зручності та ефективності, закономірно об'єктивуватиме необхідність подальшого оцифрування якомога більшої кількості решти процесів.

Висновки

Криза спричинила глибоку конфігурацію глобальної та національної економіки, прискорила та диверсифікувала діджиталізацію бізнесу, дедалі більше пристосовуючи до потреб споживачів. Однак слід усвідомити, що ніколи не буде стовідсоткових онлайн- та офлайн-бізнесів, позаяк клієнти потребують їх поєднання. В той же час, непередбачені ризики на кшталт епідемії коронавірусу закономірно вносять корективи у стратегії компанії та потреби споживачів стосовно радикального підвищення якості та своєчасності постачань за рахунок електронних мереж. Але стабілізація ситуації знову об'єктивує зміни балансу співвідношень. Будь-яка стратегія потребує постійного вдосконалення з метою задоволення потреб клієнтів, урахування й передбачення їхніх потреб.

Тому оптимізація взаємодії зі споживачами і подальше нарощування присутності на ринку потребує побудови екосистеми технологічних рішень навколо покупців і підприємців на стику офлайн та онлайн.

References

Aljazeera (2020). Trump says coronavirus crisis 'worse than Pearl Harbor' or 9/11 URL: <https://www.aljazeera.com/news/2020/05/trump-claims-coronavirus-attack-worse-pearl-harbor-911-200507032907276.html>.

Bloomberg (2020). Covid-19 Impact: World Economy To Go Into Recession, Except India And China. URL: <https://www.bloombeconomicstimesbusiness/covid-19-impact-world-economy-to-go-into-recession-except-india-and-china-un-says>.

Bloomberg (2020). Reynolds I., Urabe E. Japan to Fund Firms to Shift Production Out of China. April 8, 2020. URL: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-04-08/japan-to-fund-firms-to-shift-production-out-of-china>.

CNBC (2020). China's says its economy grew 6.1 % in 2019, in line with expectations. January 17, 2020. URL: <https://www.cnbc.com/2020/01/17/china-gdp-for-full-year-and-q4-2019.html>.

Digiday (2020). As coronavirus outbreak grinds on, e-commerce operations buckle under increased pressure URL: <https://digiday.com/marketing/coronavirus-outbreak-grinds-e-commerce-operations-buckle-increased-pressure/>
<https://digiday.com/?p=359990>

Europol (2020). Corona crimes: multi-million face mask scam foiled by police across Europe. Press Release. 14 April 2020. URL: <https://www.europol.europa.eu/newsroom/news/corona-crimes-multi-million-face-mask-scram-foiled-police-across-europe>.

Fixygen (2020). Za pervuyu «karantinnuyu» nedelyu prodazhi avto v Ukraine podskochili pochni v 2 raza [During the first "quarantine" week, car sales in Ukraine jumped almost 2 times] URL: <http://www.fixygen.ua/news/20200323/za-pervuyu-karantinnuyu.html>.

Fortune (2020). Naomi Xu Elegant. The U.S. trade war slowed China's 2019 economic growth to its weakest pace in nearly 30 years. January 17, 2020. URL: <https://fortune.com/2020/01/17/china-gdp-growth-2019-weakest-30-years-trade-war/>.

International Labour Organization (2020). ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Second

edition. Updated estimates and analysis. 7 April 2020. P. 4.

International Labour Organization (2020). ILO: As job losses escalate, nearly half of global workforce at risk of losing livelihoods URL: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_743036/lang--en/index.htm.

International Monetary Fund. *World Economic Outlook*. April 2020. P.7.

Moody's (2020). Coronavirus Effects. URL: <https://www.moody.com/newsandevents/topics/Coronavirus-Effects-007054>.

The balance (2020). Current Federal Reserve Interest Rates and Why They Change. The Fed lowered its benchmark rate again-this time to almost zero URL: <https://www.thebalance.com/current-federal-reserve-interest-rates-4770718>.

The Economic Times (2020). World economy will go into recession with likely exception of India, China: United Nations Apr 02, 2020. URL: <https://economictimes.indiatimes.com/newweconomy/indicators/world-economy-will-go-into-recession-with-likely-exception-of-india-china-united-nations/articleshow/74905696.cms>.

UNCTAD (2020). Coronavirus could cut global investment by 40 %, new estimates show. 26 March 2020. URL: <https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2313>.

UNCTAD (2020). Coronavirus: News, Analysis and Resources. URL: <https://unctad.org/en/Pages/Home.aspx>.

UNCTAD (2020). The COVID-19 Crisis URL: <https://unctad.org/en/pages/PublicationWebflyer.aspx?publicationid=2701>.

UNCTAD (2020). The Covid-19 Shock to Developing Countries: Towards a "whatever it takes" programme for the two-thirds of the world's population being left behind. March 2020. P. 8. URL: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/gds_tdr2019_covid2_en.pdf.

UNCTAD (2020). The economic impact of COVID-19: Can policy makers avert a multi-trillion dollar crisis? *Press Release*. 09 March 2020. URL: <https://unctad.org/en/pages/PressRelease.aspx?OriginalVersionID=548>.

UNCTAD (2020). UN calls for \$2.5 trillion coronavirus crisis package for developing countries URL: <https://unctad.org/en/pages/newsdetails.aspx?OriginalVersionID=2315>.

Unido (2020). Coronavirus: the economic impact. Great uncertainty comes at a high cost and negative projections – but there's some good news URL: <https://www.unido.org/stories/coronavirus-economic-impact>.