

Державний торговельно-економічний університет

Кафедра менеджменту

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«ЦИФРОВА АДАПТАЦІЯ БІЗНЕСУ ДО РОБОТИ В РЕАЛІЯХ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ»

(за матеріалами ПрАТ «СК» Альфа Страхування» м. Київ)

Студента 5 курсу 2 групи
спеціальності 073 «Менеджмент»
освітньої програми
«Управління бізнесом»
першого (бакалаврського)
рівня

Кайдана Сергія
Олександровича

Науковий керівник:
доктор економічних наук,
професор

Деева Наталія
Едуардівна

Гарант освітньої програми:
кандидат економічних наук,
доцент

Підкаміньний Ігор
Миколайович

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології
Кафедра менеджменту
Освітній ступінь бакалавр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітня програма «Управління бізнесом»

Затверджую

Зав. кафедри _____

« _____ » _____ 20 _____ р.

Завдання на випускн кваліфікаційну роботу студенту

Кайдану Сергію Олександровичу

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи

Цифрова адаптація бізнесу до роботи в реаліях в умовах воєнного стану (за матеріалами ПрАТ «СК» Альфа Страхування» м. Київ)

Затверджена наказом ректора від «01» листопада 2022 р. № 2914

2. Строк здачі студентом закінченої роботи _____ 09.02.2023 _____

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

Мета роботи – теоретичні і практичні дослідження визначення цифрової адаптації бізнесу до роботи в реаліях в умовах воєнного стану.

Об'єкт дослідження – визначення процесів роботи цифрової адаптації бізнесу та діяльності в умовах та реаліях воєнного стану на прикладі діючої страхової компанії ПрАТ «Альфа Страхування».

Предмет дослідження – теоретико-методичні та практичні підходи до цифрової адаптації бізнесу в умовах воєнного стану.

4. Консультанти по роботі із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видано	Завдання виконано

5. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

РОЗДІЛ 1. З'ЯСУВАННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ БІЗНЕСУ ДО РОБОТИ В РЕАЛІЯХ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ ПрАТ «СК» Альфа Страхування»

2.1. Дослідження складових цифрової адаптації до роботи підприємства

2.2. Оцінка ефективності цифрової адаптації підприємства

РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ ПрАТ «СК» Альфа Страхування» ДО РОБОТИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1. Розробка програми модернізації цифрової адаптації бізнесу

3.2. Ефективність реалізації заходів вдосконалення цифрової адаптації ПрАТ «СК» Альфа Страхування»

6. Календарний план виконання випускної кваліфікаційної роботи

№ з/п.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1.	абезпечення студентів Положенням про випускну кваліфікаційну роботу (проект) та Методичними рекомендаціями з виконання випускної кваліфікаційної роботи бакалавра	до 12.09.22 р.	до 12.09.22 р.
2.	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	до 01.11.22 р.	до 01.11.22 р.
3.	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	до 14.11.22 р.	до 14.11.22 р.
4.	Рецензування планів випускної кваліфікаційної роботи	до 21.11.22 р.	до 21.11.22 р.
5.	Проходження студентами практичної підготовки на об'єктах, за якими виконуються випускні кваліфікаційні роботи	28.11.22 - 16.12.22 р.	28.11.22 - 16.12.22 р.
6.	Захист практичної підготовки	18.12.22 - 20.12.22 р.	18.12.22 - 20.12.22 р.
7.	Збір статистичних даних, підготовка аналітичного матеріалу випускної кваліфікаційної роботи	до 16.12.22 р.	до 16.12.22 р.
8.	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого (дослідницького) розділу випускної кваліфікаційної роботи	до 23.12.22	до 23.12.22
9.	Періодичне звітування студентів про виконання випускної кваліфікаційної роботи перед науковими керівниками та завідувачем кафедри	з 10 по 20 число щомісяця	з 10 по 20 число щомісяця
10.	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи бакалавра на кафедру (з листом-відгуком з підприємства – об'єкту дослідження), перевірка на плагіат та її реєстрація	до 27.01.23 р.	до 27.01.23 р.
11.	Підготовка відгуку на випускну кваліфікаційну роботу науковим керівником	до 06.02.23 р.	до 06.02.23 р.
12.	Проведення попереднього захисту випускної кваліфікаційної роботи та проходження внутрішнього рецензування	Згідно графіка	Згідно графіка
13.	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	Згідно графіка	Згідно графіка
14.	Направлення випускної кваліфікаційної роботи у ЕК для захисту	Згідно графіка	Згідно графіка
15.	Захист випускної кваліфікаційної роботи в екзаменаційній комісії	Згідно графіка навч. процесу	Згідно графіка навч. процесу

7. Дата видачі завдання «20» _____ 2022 р.

8. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи

Деєва Н.Е.

(*прізвище, ініціали, підпис*)

9. Гарант освітньої програми Підкамінний І.М.

(*прізвище, ініціали, підпис*)

10. Завдання прийняв до виконання студент Кайдан С.О.

(*прізвище, ініціали, підпис*)

11. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи

Випускна кваліфікаційна робота Кайдана Сергія Олександровича підготовлена на актуальну тему «Цифрова адаптація бізнесу до роботи в реаліях в умовах воєнного стану», що відповідає сучасній тематиці досліджень.

Автором чітко сформульовано тему, мету дослідження, об'єкт та предмет дослідження, визначено конкретні завдання, які пов'язані з актуальністю досліджуваною темою та розкриттям обраної теми. У випускній кваліфікаційній роботі дотримано симетричність і логічна послідовність глав та параграфів.

Роботу виконано за матеріалами ПрАТ «СК» Альфа Страхування» (м. Київ), що забезпечує достовірність висновків ВКР. Отримані результати мають практичну значимість для об'єкта дослідження та інших підприємств.

Робота повністю відповідає меті та завданням дослідження, має смислову завершеність. ВКР характеризується стилістичною витриманістю, науковим стилем викладу, якістю, точністю викладення.

Випускна кваліфікаційна робота Кайдана Сергія Олександровича повністю відповідає вимогам і рекомендується до захисту.

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи _____ Дата 01.02.23
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист _____
(ПІБ, підпис, дата)

12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента _____ Кайдан С.О _____
(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми _____ Підкамінний І.М _____
(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри _____ Бай С.І. _____
(підпис, прізвище, ініціали)

« _____ » _____ 20__ р.

РЕФЕРАТ

Випускної кваліфікаційної роботи, виконаної на тему:

«Цифрова адаптація бізнесу до роботи в реаліях в умовах воєнного стану» (за матеріалами ПрАТ «СК» Альфа Страхування» м. Київ)

Структура та обсяг роботи. Основний текст роботи становить 34 сторінки, в т. ч. містить 1 таблицю та 6 рисунків. Список використаних джерел містить 41 найменування, викладених на 5 сторінках.

Робота містить 2 додатки, викладених на 2-х сторінках

Метою дослідження є обґрунтування теоретичних та методичних засад і розробка практичних рекомендацій щодо розвитку цифрової адаптації бізнесу.

Для досягнення мети виконано наступні завдання:

- обґрунтовано концептуальні підходи до розвитку цифрової адаптації бізнесу;
- Досліджено складові цифрової адаптації до роботи підприємства;
- виконано оцінку ефективності цифрової адаптації підприємства;
- проведено аналіз системи ключових компетенцій підприємства;
- розроблено програму модернізації цифрової адаптації бізнесу;
- ефективно реалізовано заходи вдосконалення цифрової адаптації.

Об'єкт дослідження – процес розвитку цифрової адаптації бізнесу в умовах воєнного стану.

Предмет дослідження – методичні та практичні аспекти процесу цифрової адаптації бізнесу.

Інформаційною базою дослідження є посібники та навчальні підручники законодавчі та нормативні документи, видання з вивчення ключових компетенцій, статистичні відомості, мережа Інтернет, статистичні дані, документи та результати досліджень ПрАТ «СК» Альфа Страхування»».

Одержані результати можуть бути використані та впровадженні у ПрАТ «СК» Альфа Страхування».

Рік виконання роботи 2022-2023 р.

Рік захисту роботи – 2023 р.

Анотація

випускної кваліфікаційної роботи, виконаної на тему:

**«Цифрова адаптація бізнесу до роботи в реаліях в умовах воєнного стану»
(за матеріалами ПрАТ «СК» Альфа Страхування» м. Київ)**

Випускна кваліфікаційна робота присвячена дослідженню процесу розвитку ключових компетенцій підприємства. У роботі вирішено важливе науково-практичне завдання щодо подальшого розвитку теоретичних основ, методичних і практичних пропозицій та рекомендацій з удосконалення процесу цифрової адаптації бізнесу в умовах воєнного стану.

Досліджено динаміку основних показників діяльності підприємства упродовж 2021-2022 років з метою розробки програми цифрової адаптації бізнесу в умовах воєнного стану, оцінено ефективність запровадження змін.

Ключові слова: цифрова адаптація, цифрова адаптація бізнесу, ефективність впровадження програми цифрової адаптації бізнесу.

Annotation

final qualifying paper performed on the theme:

**"Digital adaptation of business to work in realities under martial law" (based on
the materials of PJSC "SK" Alfa Strahuvannya, Kyiv)**

The final qualifying paper is devoted to the study of the process of development of key competencies of the enterprise. The paper solves an important scientific and practical task for the further development of theoretical foundations, methodological and practical proposals and recommendations for improving the process of digital adaptation of business in the conditions of martial law.

The dynamics of the main indicators of the enterprise during 2021-2022 were studied in order to develop a program for digital adaptation of business in the conditions of martial law, and the effectiveness of the implementation of changes was evaluated.

Keywords: digital adaptation, digital adaptation of business, effectiveness of implementing the program of digital adaptation of business.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. З'ЯСУВАННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ БІЗНЕСУ ДО РОБОТИ В РЕАЛІЯХ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	6
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ ПрАТ «СК» Альфа Страхування»	
2.1. Дослідження складових цифрової адаптації до роботи підприємства.....	18
2.2. Оцінка ефективності цифрової адаптації підприємства.....	23
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ ПрАТ «СК» Альфа Страхування» ДО РОБОТИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ	
3.1. Розробка програми модернізації цифрової адаптації бізнесу.....	26
3.2. Ефективність реалізації заходів вдосконалення цифрової адаптації ПрАТ «СК» Альфа Страхування».....	31
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ.....	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	35
ДОДАТКИ.....	38

ВСТУП

Актуальність теми. Актуальність даної роботи обумовлена тим, що в сучасних реаліях в Україні бізнес все активніше адаптується до воєнного стану. При тому, що якщо раніше бізнес працював безперешкодно в режимі «офлайн», то зараз для повноцінної роботи бізнесу, компанії все активніше проходять так звану цифрову адаптацію, та поступово переводять бізнес в «онлайн». Українське бізнес-середовище попри складну ситуацію в країні, продовжує формувати та підтримувати достойні умови праці для своїх робітників. Економічний спад не став на заваді відкриттю нових бізнесів та різного роду компаній. Для вирішення таких проблем, покращення та полегшення роботи бізнесу в Україні існує спеціальна онлайн платформа (екосистема) під назвою «ДІЯ Бізнес», яка існує та спрямована на допомогу бізнесу та спрощенню різного роду завдань які покладені на їх власників. Основним ідеологом та засновником цієї онлайн платформи вважають Михайла Федорова.

Над основною проблематикою дослідження особливостей цифрової адаптації бізнесу в умовах воєнного стану економіки працювали та продовжують працювати різного роду науковці. Основними з яких є : Р. Ахмадєєв, Г. Ахамбава, Е. Ахметшин, К. Багацька, А. Баламуруган, О. Биканова, Т. Бочкарьова, М. Будяєв, А. Бундюк, В. Васильов, Т. Анісімова, А. Гапсаламов, Дж. Бреннен, А. Гейдор, А. Загородня, Д. Кірон, М. Косов, Д. Крейс, В. Кумарасінге, Л. Мацьків, О. Познякова, П. Ранджан, Р. Сінгаредді, Т. Турішева, Г. Унру, К. Шабана, А. Юмашев, О. Комеліна та інші.

В умовах воєнного стану компанії та бізнес не володіє достатнім інформаційним ресурсом, для цифрової адаптації, різного роду бізнеси досі не мають повного уявлення як їм діяти в такій ситуації.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретико-методичних засад цифрової відповідальності бізнесу в умовах воєнного стану та розробка практичних рекомендацій щодо її удосконалення.

Для досягнення поставленої мети роботи будуть виконані такі **завдання**:

- З'ясувати цифрову адаптацію бізнесу в умовах в реаліях воєнного стану;
- Дослідити складову цифрової адаптації до роботи підприємства;
- Оцінити ефективність цифрової адаптації підприємства;
- Розробити програму модернізації цифрової адаптації бізнесу;
- Визначити ефективність реалізації заходів вдосконалення цифрової адаптації ПрАТ «СК» Альфа Страхування».

Об'єктом дослідження є процес формування цифрової адаптації бізнесу ПрАТ «СК» Альфа Страхування» в умовах воєнного стану.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади цифрової адаптації бізнесу до роботи в реаліях в умовах воєнного стану.

Методи дослідження: метод аналізу та синтезу, метод порівняльного аналізу, метод статистики, математичний метод та метод дедукції.

Інформаційною основою дослідження є документальні джерела, матеріали бізнес досліджень, матеріали тематичних Інтернет-ресурсів ті ЗМІ, а також публічні матеріали, різні матеріали бізнес учасників, фінансова звітність досліджуваного підприємства за період 2019-2021 рр., офіційний сайт «СК» Альфа Страхування».

Практичне значення роботи полягає у можливості використання отриманих результатів для розвитку цифрової адаптації ПрАТ «СК» Альфа Страхування» в умовах воєнного стану. Отримані в процесі дослідження результати можуть бути використані з метою підвищення рівня цифрової адаптації бізнесу.

Структура роботи. Основний текст роботи становить 34 сторінки, в т.ч. 1 таблиця, 6 рисунків. Список використаних джерел містить 41 найменування, викладених на 5 сторінках. Робота містить 2 додатки, викладених на 2 сторінках.

РОЗДІЛ 1

З'ЯСУВАННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ БІЗНЕСУ ДО РОБОТИ В РЕАЛІЯХ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

В умовах війни цифрова адаптація бізнесу відіграє важливу роль в збереженні функціонуванні та розвитку бізнесу. Починаючи від пандемії і продовжуючи вже в статусі воєнного стану в Україні бізнес розвивався із повільним регресом. На початку 21 століття відбулися серйозні зміни в глобальному просторі, особливу увагу варто приділити інтенсивному розвитку цифрових технологій, та розвитку в цифровому просторі. Насамперед значну увагу можна приділити прискореній глобалізації та діджиталізації економіки. Сучасні цифрові та інформаційні технології разом з інноваціями, що активно використовуються у виробництві, стали важливими у процесі підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Не менш важливою слід вважати трансформацію бізнесу сьогодні, зокрема із використанням цифрових технологій, особливо коли триває війна і значна частка бізнесу не має змоги нормально функціонувати та розвиватися.

Сучасний бізнес та економіка характеризуються зростанням ролі знань та людського капіталу в організації сучасних виробництв та послуг. Технології та наука дозволяють розширити обмежені можливості економічних ресурсів. Технології запропонували споживачам кардинально нові види товарів та послуг, забезпечивши при цьому ріст національних корпорацій, які в свою чергу активно впроваджують інновації на світовому рівні.[1;2]. Існує ряд різних факторів, які сприяють цим тенденціям. В першу чергу, це діджиталізація та глобалізація економічних відносин. Глобалізація насамперед стирає межі національних

економік, тоді як діджиталізація дозволяє наблизити взаємозв'язок сфери науки, виробництва, ринку та освіти [3].

Діджиталізація являє собою сучасну концепцію, яка залучає бізнес-суб'єктів до ділового світу. Трансформаторний процес в діджиталізації має в собі визначатися як процедура, для використання в переорієнтації економіки держави, громади та організацій на системний рівень [4;5]. В свою чергу компанії, яким не вдалося узгодити свою стратегію діджиталізації бізнесу з конкурентним середовищем, можуть зіткнутися з серйозними проблемами [6]. Якщо ми звернемо свою увагу на ІТ –глосарій Gartner, то «діджиталізація як поняття- це використання цифрових технологій з метою зміни бізнес моделі, які будуть сприяти залученню цінних творчих можливостей та нових доходів» [5].

Діджиталізація має визначатися як діяльність, яка заснована на інноваціях, а точніше на інформаційних технологіях. У сучасній ситуації в нашій країні воєнний стан позитивно вплинув на розвиток діджиталізації економіки, тим самим дав прискорення впровадження нових інноваційних технологій у повсякденному житті. [7].

Насамперед для того аби реалізувати результативну діджитал-стратегію, провідні німецькі економісти Д. Шальм та К. Уільмс розробили послідовність фаз цифрової трансформації моделі бізнесу, взявши за основу підходи цифрової трансформації та наявні теорії щодо інновацій моделей бізнесу [8].

У компаніях процес імплементації цифрових моделей бізнесу відбувається повною заміною новими моделями бізнесу. Та дуже мало трапляється випадків коли, існуюча модель бізнесу в повній мірі замінюється на цифрову модель такого бізнесу [9]. В свою чергу ми можемо сказати, що цифрова модель бізнесу в швидкому темпі усуває середню ланку – колл-центр, і на зміну йому приходить набагато ефективніший інструмент – мобільний додаток, який може набагато більше скоротити часу для людей, і зменшити фінансові витрати.

Основними критеріями виокремлення платформних моделей бізнесу загалом вважають:

- 1) просторовий критерій – відсутність бар'єрів входу в систему;
- 2) фінансовий критерій – низькі транзакційні витрати взаємодії користувачів платформи;
- 3) тимчасовий критерій – безпосередня взаємодія учасників ринкових відносин в режимі реального часу;

Сучасними трендами діджитал стратегії є формування так званих платформних моделей бізнесу (рис.1.) . Платформні моделі бізнесу беруть участь у забезпеченні формування цінності для споживачів. Особливу увагу слід звернути на цифрову та передову технологію «Industrie 4.0». Ця технологія допомагає при взаємодії суб'єктів економічної діяльності у реальному часі, забезпечує рівний доступ клієнтів та виробників до інформації та її достовірність. Отже, платформа – це модель бізнесу, що здатна пришвидшити обмін цінністю між двома і більше групами користувачів, споживачів і виробників, для здійснення цього обміну, що сприяють появі спільнот та ринків, в межах яких користувачі взаємодіють і здійснюють транзакції.

Саме коли ми використовуємо цифрові платформи та при взаємодії різних сторін, ми можемо мінімізувати кількість посередників між ними, та дозволяє виробнику або наприклад продавцю запропонувати свій товар незалежно від географічного положення. Покупцям випала можливість порівняти потрібні їм товари з різними характеристиками.

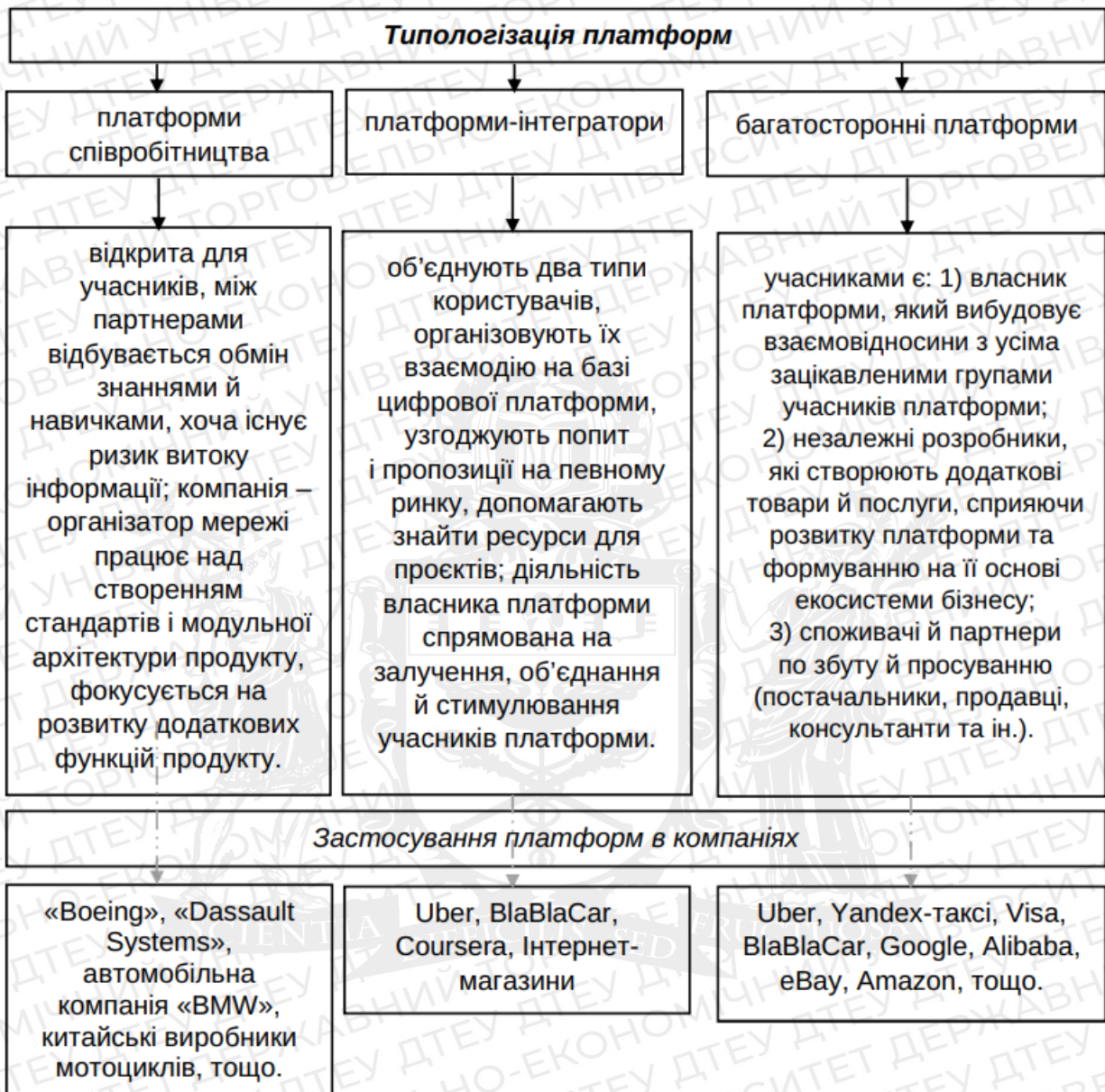


Рис. 1. Типологізація платформ

Джерело: складене автором на основі [1,7,14]

Якщо звернути увагу на умови які нам надає наше сьогоднішнє, то Дія.Бізнес, офіс з розвитку підприємства та експорту та Міністерство цифрової трансформації (Мінцифра) надають бізнесу безкоштовні тренінги, щодо трансформації та цифрової адаптації під час війни. Існує також національна онлайн-платформа під назвою «Дія. Цифрова Освіта», яка насамперед спрямована для підвищення цифрової грамотності українців. На самій онлайн- платформі є дуже велика

різноманітність освітніх серіалів, в тому числі по бізнесу. Освітній проект «Цифровізація бізнесу: як зростати в умовах війни» надає бізнесу практичні інструменти для цифрової трансформації, надаючи клієнтам якісний користувацький досвід та навіть знання та навички як збільшити прибуток. На цьому проекті передбачено п'ять безкоштовних вебінарів, розрахованих на підприємців на тему цифрової адаптації та трансформації бізнесу в умовах війни [11]. Тобто ми можемо сказати, що для поліпшення умов для ведення бізнесу під час війни сприяє безкоштовне навчання для оптимальної адаптації підприємців до нової цифрової реальності, а також вивчення диференціації разом з основами ринкового брендингу.

В умовах воєнного стану Мінцифри разом з іншими органами, намагалися запровадити ряд інструментів для взаємосумісності цифрових документів зі європейськими. Простіше кажучи, персональний цифровий гаманець, який би сприяв створенню в Україні єдиної системи, яка містила в собі цифрову ідентифікацію персоналу для електронних форматів [12]. Тобто сказати що діджитал розвиток розвивається в сталому темпі ми не можемо, адже цифрова програма постійно рухається вперед, крок за кроком полегшуючи та допомагаючи бізнесу. Також можна додати, що здійснюється робота у напрямку національної відбудови, та відбудови бізнесу в цілому. Відбувається впровадження різних інноваційних проектів цифрової економіки.

Важливим рушієм є робота для залучення України в нову програму «Цифрова Європа», яка являє собою програму зі стратегічного фінансування від Європейського союзу. Насамперед цією програмою передбачено впровадження новітніх технологічних рішень, які впливають на економіку та суспільство [13].

За умови реалізації вищесказаних заходів значно прискориться цифровізація української економіки, а також відбудеться прискорення digital-трансформації в умовах воєнного стану. Це зрушення відкриє позитивну динаміку та перспективи для підвищення конкурентоспроможності та вплине в позитивному сенсі на

стабільність вітчизняної економіки, а також будуть суттєво збільшені можливості нашої країни для участі у програмі «Цифрова Європа». При забезпеченні нормативно-правового середовища для відповідних змін, буде відображено в залученні інвестиційних ресурсів для відновлення економіки країни. Особливо зараз як країни-кандидата на членство до Європейського Союзу. З появою воєнного стану в нашій країні, представники різного роду бізнесу зіткнулися з необхідністю перенесення свого бізнесу, або так званої релокації, тобто перенесення на безпечні неокуповані території. Це в свою чергу викликає безробіття в регіоні. Бізнесмени в свою чергу намагаються зберегти робочі місця, проте не все так, як хотілося би. Багато представників бізнесу вирішують діяти радикально, тому переїжджають в інші куточки України, проте є такі хто вирішує що потрібно переїзд за кордон. Після повномасштабного вторгнення та відповідно введення на нашій території воєнного стану лише 22% представників бізнесу змогли продовжити працювати в повному обсязі без особливих змін для свого підприємства. При цьому частка бізнесу який працює в Україні лише частково сягає близько 51%. А цілих 19% взагалі повністю припинили свою діяльність на території нашої держави. Проте не все так погано для деяких представників бізнесу, є частка яка започаткувала новий бізнес під час війни таких в Україні близько 6%. Цікава тенденція спостерігається і від представників бізнесу, які вважають, що їм не потрібно переносити свій бізнес, тому вони працюють там де і працювали таких з опитаних налічується аж 48%. Тобто виходячи з даної статистики ми можемо зробити висновок, що близько половини усіх представників українського бізнесу вже перемістилися або мають плани переміститися, тому готують до цього свій бізнес [14]. Існує також спеціальна програма по релокації бізнесу, для участі в програмі, необхідно зареєструватись на платформі цифрової взаємодії. Станом на жовтень місяць 2022 року до безпечних регіонів було проведено релокацію близько 761 підприємства.

Окреме місце займають різні підприємства та компанії які не вагаючись допомагали нашій країні та людям. Компанії які надають послуги страхування відіграють важливу роль в житті кожної людини де б ти не був за кордоном чи в себе на батьківщині послугами страхування користувався мабуть кожен. Застрахувати життя, здоров'я, якусь техніку від автомобіля до звичайного телефона нам допомагає страхова компанія. При виїзді за кордон знову ж таки звертаємось до страхової компанії. Тому при настанні в нашій країні воєнного стану значно збільшився попит на страхування житла. Основними критеріями вибору страхової компанії є:

1. Досвід на ринку;
2. Кількість виплат щодня;
3. Сервіс компанії;
4. Відгуки про страхову компанію.

Погодьтеся, що аби завоювати довіру до своєї компанії потрібно сумлінно займати ключові позиції на ринку страхових компаній. Саме тому страхові компанії притримуються дуже суворих рамок, в яких вони надають найкращий сервіс. Крім того дуже важливим для страхової компанії є її так званий рейтинг фінансової стійкості. При виборі страхової компанії варто приділити йому особливу увагу. Оцінку такого рейтингу проводять рейтингові агенції, найвідомішими серед яких є агенція «Стандарт-Рейтинг» та «Експерт-Рейтинг», відповідно. Найбільш найкращим рейтингом фінансової стійкості вважається рейтинг uaAA+ , ця характеристика означає про дуже високий рівень фінансової стійкості в порівнянні з іншими українськими страховиками. Саме компанія «Альфа Страхування» і володіє таким рейтингом серед конкурентів [15].

Проте введення в Україні воєнного стану ввело свої корективи в роботу страхових та і не тільки компаній. Аби не наражати себе на небезпеку, та з метою безперебійного зв'язку з клієнтами компанії вимушені працювати віддалено.

Та навіть це не заважає людям отримати чудовий сервіс якого вони так чекали. Оператори працюють 24/7 аби люди змогли отримати допомогу, та мали змогу звернутися до страхової компанії для отримання консультації. Страхова компанія «Альфа Страхування» надає безперебійний доступ до підтримки щодо будь яких питань в тому числі страхових випадків. Аби мати зв'язок та завжди залишатися разом зі своїми потенційними клієнтами. Компанії а в особливості страхові мають в своєму «рукаві» додаткові сервіси та платформи де вони тримають зв'язок та надають актуальну інформацію щодо роботи страхової компанії. Найбільш поширеними в Україні є такі сервіси або як їх ще називають в народі соціальні мережі та відеоплатформи:

1. Facebook;
2. Instagram;
3. YouTube;
4. Tiktok.

Якщо перші дві мережі відіграють основну роль в підтримці зв'язку зі своїми клієнтами, то дві останніх є менш поширеними та відіграють допоміжну роль для компанії. Зайшовши на сайт Facebook, або скориставшись офіційним мобільним додатком одразу помічаєш актуальні новини та інформацію, яку надає та чи інша компанія, в нашому випадку страхова компанія. Під кожною новиною будь який користувач який зареєстрований в цій соцмережі зможе висловити свою думку, та отримати відповіді від інших користувачів, варто зазначити, що компанія від свого імені може давати розгорнуту відповідь на запитання які виникають в користувачів. Саме тому користування сервісом Facebook спрощує для пересічного громадянина і відповідно бізнесу, отримання та підтримки контакту між собою. Звернувши увагу на діаграму структури страхових виплат ми можемо побачити наскільки той чи інший вид страхування користується найбільшим попитом [28]. На даній діаграмі структури страхових виплат за 2019 рік ми можемо побачити структурованість страхових випадків (рис. 1.1).

Структура страхових виплат за 2019 р.



Рис. 1.1. Структура страхових виплат «СК» Альфа Страхування» в 2019 році, %

Джерело: складено автором за даними «СК» Альфа Страхування» [16]

Отож ми бачимо, що страхування має таку структуру страхових виплат за 2019 рік. Структура медичних витрат сягає 61%, Страхування від нещасних випадків коливається в районі 32%, а от на страхування наземного транспорту припало лише 7%. Тож можемо зробити висновки, що найбільшим попитом користується страхування медичних витрат, особливо на даний час динаміка зросла в зв'язку з воєнним станом в країні. Стрімкими факторами впливу є стрімкий ріст захворюваності населення. Цільовою аудиторією є переважно люди середнього та похилого віку. Саме вони займають значну частку страхувань на медичних витрат. Не меншою популярністю користується соцмережа Instagram [32]. Сервіс який дає змогу викладати фотографії дуже швидко набрав популярності в Україні. Люди оформляють свої сторінки та викладають фотографії та відеоролики отримуючи зворотній відгук у вигляді коментарів та так званих лайків. Саме такий сервіс набрав великої популярності і продовжує

набирати свою аудиторію серед представників українського бізнесу. Зареєструвавши акаунт для бізнесу, компанії починають викладати актуальну інформацію у вигляді коротеньких відеороликів або звичайних фото. Розміщення таким чином інформації дає змогу звичайному користувачу який бажає слідкувати за новинами та отримувати таким чином актуальну інформацію, всього лише підписавшись на цю сторінку. До того ж існує зручний мобільний додаток яким зручно користуватися зі свого смартфона.

Таким чином отримати актуальну інформацію про роботу або різного роду важливі новини бізнесу або компанії, можна навіть скориставшись соціальними мережами, особливо зручно користуватися мобільними додатками цих соцмереж. Крім того слід враховувати вік користувача який буде користуватися тим чи іншим сервісом. Наприклад якщо брати просто звичайний інтернет сайт, то можна про нього сказати що він є універсальним інструментом для підтримки зв'язку зі своєю аудиторією а бо потенційним клієнтом. Якщо ж ми беремо соцмережі, то в такому випадку ми отримуємо суттєву розбіжність у віці в аудиторії, яка буде користуватися тою чи іншою соціальною мережею [35]. Взнявши звичайну статистику можна побачити що не дивлячись на таку популярність таких сервісів як Facebook та Instagram розбіжність буде такою, що аудиторія соцмережі Instagram буде мати в собі більш молодшу аудиторію. А в соцмережі Facebook аудиторія буде більш зріла.

Таке розуміння дає змогу представникам бізнесу розробляти бізнес ідеї і втілювати їх у життя, вже врахувавши розбіжність у віці. Саме тому обидва сервіси є найпопулярнішими в межах нашої країни серед представників різних компаній.

Великою популярністю володіє відео сервіс під назвою YouTube. Я думаю не має людини яка б хоча б раз не заходила на цей відеосервіс. Адже різноманіття різного контенту відкриває просто мега можливості для аудиторії цього сервісу. А

оскільки аудиторія цього сервісу досить різноманітна, можна сказати що користуються мережею YouTube люди будь якого віку без обмежень.

Саме тому представники різноманітного бізнесу намагаються не пасти задніх, і використовують цю соцмережу. Дана мережа допомагає передавати якщо ви автор, або отримувати інформацію у вигляді відеороликів, які завантажені на так званий канал який автор відеороликів попередньо створює.

В YouTube ви маєте змогу подивитися якийсь відеоролик який вам допоможе. Саме таким правилом користуються представники бізнесу. До того ж соцмережа YouTube досить непоганий засіб для поширення реклами. А оскільки аудиторія там досить різноманітна, то це непоганий спосіб розширити клієнтську базу, або вже підтримувати тісний зв'язок з наявними підписниками. Розвиток економіки в Україні є досить неоднорідним, суттєво вплинула девальвація валюти.

Проаналізувавши динаміку курсу валют за останні 4 роки 2018-2022 (дод. А). В дод.А ми бачимо, що в наслідок девальвації національної валюти курс долара виріс з 27,43 грн. в 2018 році до 40,65 грн. вже у 2022 році, на зростання темпу валют в першу чергу вплинуло зменшення грошових коштів в економіці України, величезний вплив має суттєве скорочення ВВП. Введення воєнного стану безумовно також ввело свої корективи і вплинуло на курс валют в тому числі на долар США.

Немалу роль на вплив компанії відіграє темп інфляції. Якщо взяти до уваги всі фактори, які безпосередньо впливають на діяльність компанії, то такими можна назвати: зростання курсу валют, зростання темпу інфляції, а також зниження купівельної спроможності населення. Користуючись дод.Б. ми можемо побачити, що темп інфляції в 2018-2021 роках не перевищував близько 110%, при тому що вже в 2022 році рівень інфляції почав зростати. Безумовно це сталося внаслідок значних втрат в національній економіці, та викликане війною і подальшим введенням воєнного стану. Основні доходи страхової діяльності можна розділити на 3 групи. Основними групами доходів страхової компанії вважаються: страхова

діяльність, інвестиційна діяльність та фінансова діяльність. Якщо звернути увагу на (рис. 1.2.) то ми побачимо на скільки поділяються доходи страхової компанії.

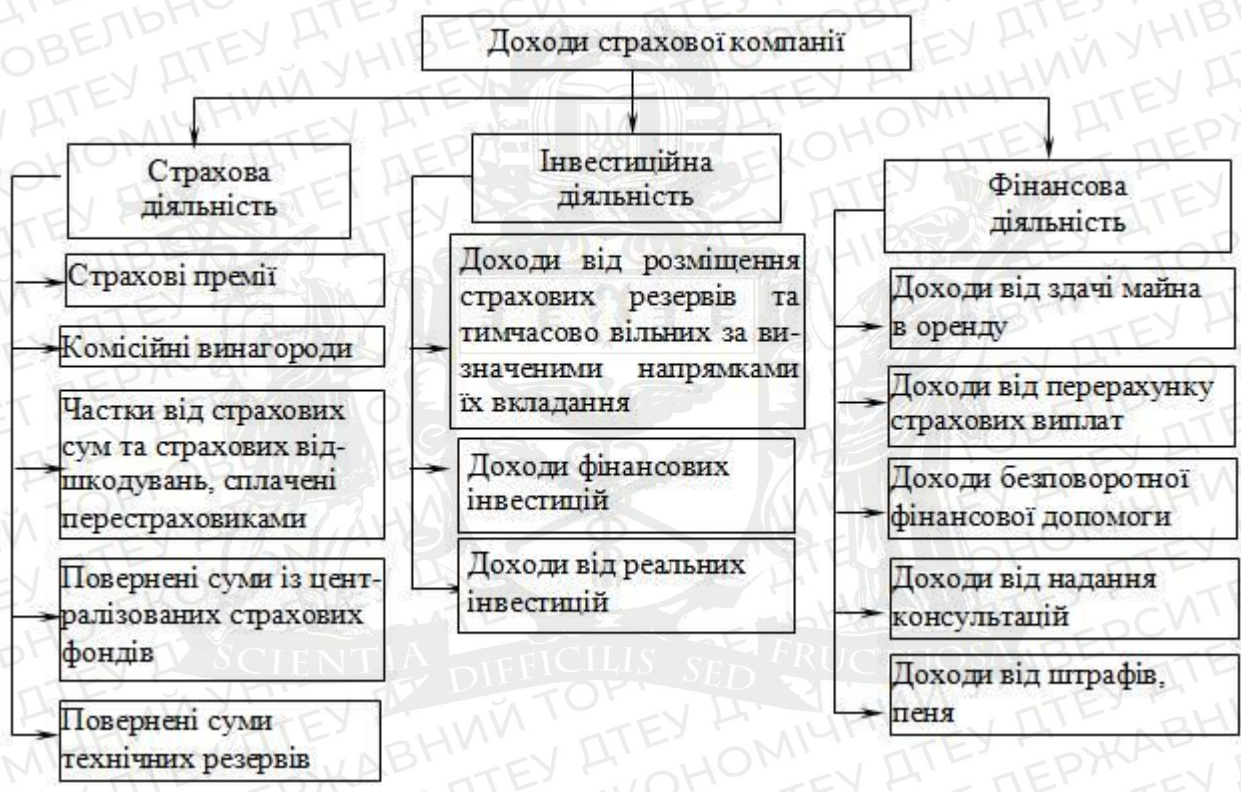


Рис. 1.2. Основні доходи страхової компанії по категоріям.

Джерело: складено автором за даними ПрАТ «СК» Альфа Страхування» [15]

РОЗДІЛ 2.

ДІАГНОСТИКА ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ ПрАТ «СК» Альфа Страхування»

2.1 Дослідження складових цифрової адаптації до роботи підприємства.

Основним напрямком до складової цифрової адаптації, безумовно є перехід в онлайн підприємства. Військовий стан вносить свої корективи до бізнесу, як би нам цього не хотілось. Отож найбільш популярними соціальними мережами як ми вже з'ясували, являються:

1. Instagram;
2. Facebook;
3. YouTube;
4. TikTok;

Існують також і інші соціальні мережі, проте великою популярністю в Україні вони не користуються. Стрімко набирає ріст користування мобільними додатками. Мобільні додатки набагато спрощують життя звичайних людей. Мобільні додатки це зручно. Зайшовши в додаток відкривається величезна кількість можливостей, і це всього лише в один клік. Мабуть ні для кого не секрет, що мабуть в кожного бізнесу є свій мобільний додаток. Отож для страхової компанії це не є винятком, тому що керувати всіма можливостями просто зі свого смартфона це просто задоволення. Страхова компанія Альфа Страхування не є винятком, і також має мобільний додаток, яким зручно користуватися. Отож такий цифровий додаток має назву Альфа Асистанс.



Рис. 2.1. Цифровий додаток Альфа Асистанс

Цифровий додаток Альфа Асистанс (рис. 2.1.) є дуже зручним інструментом для керування всіма послугами страхової компанії. Відкривши додаток маємо всі рекомендовані та можливі послуги прямо перед собою. Керування інтуїтивно зрозуміле, розібратися в додатку не складе проблем звичайному користувачу.

Основними послугами цифрового додатку Альфа Асистанс є великий вибір тих чи інших послуг які є актуальними. Клієнту цікаво та дуже важливо мати інформацію по своєму договору страхування, таку можливість він може отримати прямо зі свого смартфона, в додатку Альфа Страхування. Крім того в додатку є й інші не менш важливі функції та можливості керування. Здійснення виклику швидкої допомоги може відбуватися прямо з додатку, для цього є спеціальна кнопка в самому додатку. Погодьтеся що це дуже зручно враховуючи яка ситуація в нашій країні. Якщо ж у користувача цифровим додатком виникло яесь

запитання або зауваження, то для таких моментів є спеціальна функція зв'язку з оператором, який надаватиме всю необхідну та невичерпну інформацію.

Чудова можливість та дуже зручна можливість з'єднатися з оператором чи не так?

Крім того в додатку присутня можливість безпосереднього запису до лікаря.

Власне кажучи дуже зручно та комфортно можна таким чином викликати лікаря.

Ще одним з найголовнішим завданням в будь якої страхової компанії, це є безумовно відшкодування збитків. Прослідкувати та перевірити процес відшкодування збитків також можна через додаток.

В страховій компанії Альфа Страхування представлені такі види страхування, як страхування транспорту, страхування особисте, страхування власного майна та ін. [16].

Важливе місце займає допомога від держави для підприємства та бізнесу. Саме таку допомогу зможуть отримати малі та середні підприємці від держави. Підтримкою бізнесу в умовах воєнного стану займає важливу роль в економіці та розвитку держави. Саме тому існують спеціальні державні та донорські програми спрямовані на підтримку бізнесу в умовах військового стану. Такі програми допоможуть насамперед зберегти бізнес, робочі місця та чудово підтримають економіку України. Уряд запустив державну програму, яка передбачає компенсацію за працевлаштування ВПО [29]. За кожного працевлаштованого держава виплачує роботодавцю компенсацію впродовж двох місяців. Тому таким чином відбувається стимулювання до працевлаштування осіб, які були вимушені покинути свої домівки. Також в Україні набирає обертів урядова грантова програма для бізнесу, яка називається – «Робота». В такі складні часи ця програма допоможе подати заявку на отримання гранту від держави. Цими грошима кожен хто має навички, план має змогу розширити свій бізнес або навіть запустити новий [17]. Окремо варто зауважити, що існує для бізнесу спеціальний маркетплейс фінансових можливостей. Насамперед це те місце де підприємці для себе можуть обрати фінансову програму яка їм необхідна, та звернутися до

банківських та інших установ безпосередньо. Різного роду кредити від різних банків представлені в даному списку. Тому буде з чого обрати для свого бізнесу, вибираючи з різних умов та категорій.

Не залишилися осторонь і компанії, що всупереч ситуації в країні та введеному воєнному стані допомагають нашій державі. Страхова компанія Альфа Страхування долучилася до глобальної комунікаційної платформи під назвою #braveukraine. Від початку введення воєнного стану в Україні сервіси компанії Альфа Страхування не зупинялися ні на мить. Всі співробітники компанії перейшли на дистанційний режим роботи, та забезпечені всім необхідним їм обладнанням, аби продовжувати надавати підтримку сервісну та інформаційну по всім видам страхування. Величезна подяка лікарям які не дивлячись на ситуації в країні продовжують працювати в режимі 24/7 разом із контакт центром. В безпечних територіях, та на некупованих територіях продовжують працювати офіси компанії. Продовжується обслуговування клієнтів. Не забули в компанії і про матеріальну підтримку для наших захисників та людей які потребують допомоги. Своєчасно сплачуються податки попри складну ситуацію в країні. Разом силою команди співробітників біло зібрано кошти для купівлі у Миколаївську лікарню генераторів.

Від самого початку воєнного стану в країні був перебіг у роботі медичних закладів, нажаль хтось припинив свою роботу, хтось змінив свій формат у воєнний госпіталь. Саме тому Альфа Страхування докладає зусиль для розширення переліку партнерів, які б надавали онлайн-консультації. Це дозволило досягти того щоб із будь-якого куточку України можна було проконсультуватися із кваліфікованим лікарем та отримати медичну та психологічну допомоги.

Тому ми бачимо, що всупереч ситуації в країні, компанії працюють, компанії намагаються допомагати. Ризикуючи своїм життям лікарі допомагають людям. Для таких клієнтів були розширені стандартні умови для договорів медичного страхування покриттям ризику «Воєнні дії». Програма розрахована на

клієнтів, які ризикуючи власним здоров'ям, кожен день рятують життя людей в зоні бойових дій.

Візьмемо основні показники оцінювання росту.

Таблиця 2.1

Показники оцінювання розвитку «СК» Альфа Страхування» за методикою О.В.Мурашка

№	Показання	2019	2020	2021	Темп росту, 2019-2020 рр	Темп росту, 2020-2021 рр
1	Співвідношення страхових резервів та власного капіталу	0,65	0,85	0,99	130,24	115,54
2	Співвідношення статутного капіталу та мінімального розміру статутного капіталу	6,87	6,87	6,87	100,00	100,00
3	Рівень загальної дохідності, %	1,91	2,39	0,57	124,98	123,85
4	Коефіцієнт доходу від інвестицій	1,46	1,83	2,26	124,98	123,85
5	Рівень перестраховування, %	8,08	6,60	8,14	81,68	123,33

Джерело: складено автором за даними «СК» Альфа Страхування»

Як видно з (таблиці 2.1.), у даній страховій компанії власний капітал буде перевищувати розміри страхових резервів. Причому ми можемо сказати, що це перевищення коливається. Насамперед спостерігається стійка тенденція до збільшення в розмірах страхових резервів. Відповідно було збільшено співвідношення власного капіталу та страхових резервів з 0,65 у 2019 році, до 0,99 у 2021 році.

2.2 Оцінка ефективності цифрової адаптації підприємства

Дослідження складових цифрової адаптації допомогло нам зрозуміти, як компанія пристосувалася до сучасних реалій в країні та введеного військового стану. Найбільше зіштовхнулися підприємці та компанії які перебували на окупованих та територіях які перебувають в зоні бойових дій. Таким підприємствам довелося припинити свій бізнес, або зробити релокацію (перенести свій бізнес в інше, безпечне місце, яке не має руйнації та збитків) [33].

Оцінити ефективність такого рішення дуже важко, насамперед через те що економіка постійно рухається вперед. Однак можна сказати, що спільними зусиллями підприємців разом з державними органами, можна отримати якісь позитивні моменти. Це стосується того що економіка України виходить на нові ринки. Збільшення експорту після введення воєнного стану в Україні, відбулося з деякими країнами суттєво. Головним експортером можна вважати Польщу, експорт продукції до цієї країни сягає близько 15%. Такий відсоток з'явився завдяки тісним зв'язкам та сусіднього розташування наших країн. Значно виріс експорт до такої сусідньої країни як Румунія. Тобто ми бачимо, що ситуація в нашій країні вносить свої корективи. І ситуація постійно змінюється.

Звернувши увагу на страхову компанію Альфа Страхування, можна зробити висновок, що компанія добре пристосувалася до воєнного стану. Ефективно проводяться консультації клієнтів, не перестає поступати допомога військовим у вигляді фінансової допомоги, та регулярно оплачуються податкові збори [28]. За другий квартал 2022 року Альфа Страхування в економічному плані показала свою стабільність та стійкість. Основними проблемами слід вважати згорання деяких офісів компанії, переважно це зв'язано з різними ризиками. В іншому ж

можна сказати, що компанія працює, та допомагає. А працює компанія завдяки віддаленому режиму роботи, що зберігає можливість до безперебійного та без ризикового робочого режиму.

Слід зазначити, що компанія працює вже близько 22 років, що вказує на високий рівень обізнаності та підготовленості до будь яких ситуацій. Данна компанія може вважатися авторитетною, оскільки працює давно, перебоїв немає в роботі. Зазначимо, що Альфа страхування є членом Національної асоціації страховиків України. Якщо звернути увагу, то можна дізнатися, що Альфа Страхування Україна входить до приватного холдингу АВН Holdings S.A., який розташований в Люксембургу.

Якщо брати статистичні данні, то ми можемо побачити, що в компанії дуже добре налаштований алгоритм отримання відшкодування. Отримати відшкодування можна, надіславши заяву та фото доказів у додаток Viber або ж скориставшись зручним мобільним застосунком, і надіслати всю інформацію через цей додаток. Експрес виплати займають лічені дні. Звичайна автоцивілка займає близько 7 днів виплата, якщо брати каско то 3 дні від дати коли було прийнято рішення. Тобто компанія працює в налагодженому алгоритмі, і весь процес отримання компенсації розроблений до маленьких дрібниць. Проте зробити це можна зручно та швидко. Спілкування зі страховою компанією відбувається дуже зручно та продумано. Підтримку клієнт може отримати будь де, де йому зручно. Отримати підтримку страхова компанія може надати через:

1. Месенджери;
2. Мобільний застосунок Альфа Асистанс;
3. Електронну пошта (e-mail)
4. Соціальні мережі;
5. Чат-боти.

Як ми бачимо, що незважаючи на умови, які нам представив воєнний стан, ми безперешкодно та в будь-який момент отримуємо допомогу, адже допомога

працює 24/7. Тобто комендантська година не впливає на вирішення тої чи іншої проблеми, яка виникла у клієнта, такий зручний підхід до роботи забезпечує безперебійну відповідь 24/7.

Окремо можна зазначити, що страхова працює дуже клієнтоорієнтовано, намагаючись спростити будь-які процедури, які пов'язані з папірцями. Мета компанії- зробити страхування зручним для людей та зрозумілим. Досягти такої мети можна звести до мінімуму папірці та стрес.

Контроль якості та обслуговування займає передове значення для компанії Альфа Страхування. Компанія звертає увагу на кожен відгук та дзвінок, і намагається зробити так, щоб спілкування з ними не відрізнявся від дзвінка друзям, і був не менш приємним для клієнта.

Слід зазначити, що страхова компанія Альфа Страхування займає топ позиції у різних галузях страхування. Компанія спеціалізується на медичному страхуванні. Альфа Страхування займає передові позиції в інноваціях та технологіях. Величезну повагу заслуговує додаток Альфа Асистанс. Даний додаток гідно оцінили користувачі страхової, та виражають величезну повагу та подяку. Застосунок вважають одним з найкращих серед страхових компаній.

Зробивши висновки з приводу страхової компанії, можна сказати, що компанія стабільно працює під час військового стану, всі функції компанії виконуються, надаються додаткові допоміжні страхові виплати для людей, які безпосередньо приймають участь та ризикують в зоні ураження. Тобто можна сказати, що компанія добре адаптувалася сучасних викликів, які були поставлені в нашій країні.

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ ЦИФРОВОЇ АДАПТАЦІЇ ПрАТ «СК» Альфа Страховання» ДО РОБОТИ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1. Розробка програми модернізації цифрової адаптації бізнесу

Основним засобом дії страхової компанії, це є допомога людям. Проте щоб якось відрізнятись від іншої страхової компанії, часом доводиться використовувати нестандартні рішення. Для покращення сервісу свого бізнесу, компанії все частіше прибігають до нестандартних рішень. Основними з яких є поліпшення клієнтського досвіду. Клієнтів позаяк вважають основними драйверами цифровізації. Адже щодня вони в різній степені взаємодіють з комерційними та державними компаніями. І коли клієнт бачить як сучасні технології впливають на процеси, він очікує такі зміни і від інших підприємств.

Штучний інтелект, цифрові канали зв'язку, омнікальність та роботизація- з усім цим ми вже давно маємо справу у своєму повсякденному житті [22]. Якщо ми розуміємо клієнтський досвід, то ми маємо на увазі не тільки зовнішніх замовників, а і внутрішніх клієнтів. Якщо брати цифрову трансформацію, то ми можемо сказати, що вона оптимізує роботу співробітників підприємства, в результаті чого має місце зростання продуктивності кожного окремого члена команди. Саме тому варто приділяти цьому особливу увагу. Якщо взяти приміром автоматизацію звичайних рутинних операцій, то це дасть змогу мати більше часу для вирішення справді важливих і складних завдань.

В народі навіть існує такий вислів: що «компанії бувають або мертвими або швидкими». В сучасному світі ця фраза є досить актуальною, адже компанія, яка не використовує всі можливості сучасних технологій, не підстраюється до божевільного ритму та особливостей ведення бізнесу, не зможе конкурувати з тими, хто вже давно користується сучасними технологіями і йде в швидкому ритмі

[36]. Щоб досягти успіху, компанії потрібно мати швидкість та гнучкість. А також змінюватися коли є потреба. Якщо звернути увагу на цифрову трансформацію бізнес-процесів, то ми можемо сказати, що вона спрямована на блискавичну адаптацію роботи до вимог поточного моменту, а також могла задовольнити потреби клієнтів [29]. Також не слід забувати що компанії потрібно оперативно приймати рішення.

Цифрова адаптація бізнесу відкриває нові двері для інноваційних способів розвитку різних підприємств.

1. Хмарні технології надають змогу працювати одночасно кільком командам над одним проектом, та звісно використовувати всі ресурси компанії.
2. Використання готових рішень дозволить вам заощаджувати час на вирішення різноманітних завдань. Різні програми чудово оптимізують роботу компанії, при цьому даючи мінімальні витрати часу для їхнього впровадження та адаптації.
3. Немало важливим є використання такої стратегії, як Mobile First. Дана стратегія дає можливість отримати та монетизувати мобільний трафік.

Всі ці технології цифрової трансформації та багато інших, зробили так званий поріг для входу багатьох сфер. Із такою величезною кількістю інструментів, які надає цифрова адаптація, запустити власний бізнес, а також його розвивати стало набагато простіше. Близько 77% керівників вважають цифрову трансформацію ключовим напрямком розвитку бізнесу (Economy Intelligence Unit)[21].

Інформація являє собою ключовий ресурс у сучасному світі. Постійно людство генерує просто величезні масиви з цифровими даними, які в свою чергу не тільки мають потребу в місці в сховищі, а й допомагають різним компаніям вести бізнес. Для того аби можна було скористатися всіма можливостями інформації, її необхідно:

1. Алалізувати;

2. Структурувати;

3. Акумулювати.

Цифрова трансформація підприємства сприяє на це, завдяки таким прогресивним технологіям, як великі дані (Big Data) або штучний інтелект (Artificial Intelligence).

Основним напрямком їх є обробка потоків інформації, за допомогою якої можна ухвалити рішення, прогнозувати поведінку, а також адаптувати пропозиції.

Слід зазначити, що співробітник, який несе відповідальність за цифрову трансформацію підприємства, має зобов'язання чітко мати розуміння її необхідності в даних умовах. Дослідження показали, що якщо ви не маєте чіткої стратегії, це фактично шлях в нікуди. Необхідно мати розуміння як саме цифровізація допоможе рухатися в правильному напрямку, з подальшим досягненням поставлених цілей [38]. Потрібно постійно розвивати свою компанію, та враховувати нові технології та розробки.

Слід обов'язково зазначити, що впровадження цифрової адаптації бізнесу- це лише один крок. Частіше власники підприємств відзначають, що найскладнішим для команди є адаптація до нових бізнес процесів. Через що потрібно буде вжити деяких заходів, які змогли б дозволити для людей освоїти нові процеси та технології.

Основними такими заходами, можна відзначити тренінги, а також майстер-класи, на яких персонал може отримати всі необхідні навички для роботи в оновлених умовах [23]. Наприклад ми можемо відзначити розвиток UX дизайну, який зробить інтерфейс програми більш зрозумілим інтуїтивно. Також не слід забувати про штучний інтелект, який допоможе нам приймати та обробляти правильні та оптимальні рішення. Для повного розуміння які є суб'єкти страхового ринку, потрібно звернути увагу на (рис.3.1.).



Рис. 3.1. Суб'єкти страхового ринку

Джерело: розроблено автором

Звісно опрацьовуючи страхову компанію Альфа Страхування, можна чітко сказати, що компанія чітко і якісно надає свої послуги. Якісно відбувається обслуговування всієї клієнтської бази і не тільки. Я вважаю що заходи із вдосконалення цифрової адаптації пройшли досить ефективно. Враховуючи умови в яких опинилася компанія, результат більш ніж очікуваний. Звичайно не все так чудово як хотілося б, є досить багато різних недоліків, але в цілому компанія стабільно тримається. Працює та надає свої послуги клієнтам які довірилися багатолітньому досвіду та досить міцній репутації.

В умовах воєнного стану та нестабільного економічного стану нашої країни досить легко втратити все що розроблялося роками, та навіть десятиліттями.

Проте компанія Альфа Страхування не лише працює, а й намагається розширити свої горизонти. Насамперед за рахунок появи та співпраці з новими партнерами. Оскільки багато аптек позакривалося, або були переведені на військове русло. Компанія Альфа Страхування завчасно піклується про своїх клієнтів та вирішує проблеми по мірі їх надходження. Так і в цьому випадку було збільшено кількість партнерів, а саме аптек. Це дало змогу майже не відчувати погіршення сервісу страхової компанії. В деяких випадках сервіс навіть покращився.

Окремо варто зазначити рекламну та маркетингову роботу, яка відбувається навіть під час військового стану. Одним із таких проектів став артпроект «бо себе люблю» в рамках однойменної промокампанії. До нового проекту залучили 5 різних художників, а також ілюстраторів, які змогли зробити так щоб надихнути інших знаходити особливу форму любові до себе.

Окремо варто розглянути розпродажі, подарунки та знижки на свята. Це надає окремого розвитку в сфері продажів, збільшуючи клієнтську базу. Альфа Страхування проводив знижки на чорну п'ятницю. Часто бувають знижки при купівлі деяких послуг, таких як поліс страхування. Зовсім недавно ми бачили спеціальну пропозицію в якій пропонувалося придбати КАСКО на авто, та отримати подарунки. Серед покупців тих хто придбав поліс КАСКО, випадковим чином розігрувався комплект зимової гуми на автомобіль. Також були спеціальні пропозиції на день автомобіліста. Учасники могли отримати спеціальні подарунки.

3.2.Ефективність реалізації заходів вдосконалення цифрової адаптації ПрАТ «СК» Альфа Страхування»

Однією з найбільших змін, що відбулися під час процесу створення цінності в креативній економіці, став перехід на цифрові технології. Візьмемо наприклад звичайного споживача, коли навколо нас так багато гаджетів, ми споживачі міняємо способи споживання продукції [40]. Якщо раніше ми йшли в кіно, або на виставу, то зараз варто лише дістати смартфон, і в тебе відкривається дивовижний доступ до онлайн перегляду свого улюбленого фільму або навіть балету. Ми бачимо, що клієнти змінюються, так само як і змінюються способи поширення продукції. Одним із основних і мабуть найбільш очевидних наслідків в переході на цифрові технології, є поява платформ. Якщо ви починаєте замислюватися над тим, де клієнти, де їх шукати- Facebook або в інших соцмережах. Теж саме можна сказати і про мобільні додатки, платформи якими доведеться користуватися це Google Play, App Store тому що інших способів користування мобільними додатками просто немає [24]. Платформи домінують на ринку, а це означає, що ваша бізнес модель має також залучити аудиторію до різних платформ. А з іншого боку зростає конкуренція. Адже аудиторія досить різна і в різних додатках. Серед працівників страхової компанії варто знати всю організаційну структуру підприємств. Організаційна структура страхової компанії поділяється на такі основні сили:

1. Поділ праці;
2. Створення підрозділів;
3. Ієрархія посад;
4. Організаційні процедури всередині компанії.



Рис. 3.2. Організаційні структури страхової компанії

Джерело: розроблено автором на основі [19]

Структура органів управління в страховій компанії залежить від того, в якій організаційній формі її створено. Оскільки в Україні більшість страховиків мають статус акціонерного товариства, то вищим органом управління являють собою загальні збори акціонерів, які в свою чергу були обрані радою директорів, що створює правління та обирає голову правління.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

Цифрова адаптація бізнесу є важливим інструментом для досягнення успіху будь якого бізнесу. Успішні та багаті компанії активно використовують різні методи при використанні цифрової адаптації. Зростає й конкуренція серед підприємств. Тому дуже важливо дотримуватися сучасних технологій та процесів для ведення бізнесу.

Багато бізнесів було неготовим до такого розвитку подій із введенням воєнного стану. Тому вимушені були або припинити своє існування, або здійснити релокацію та перемістити всі свої виробничі потужності в безпечне місце. Особливу увагу варто приділити цифровій адаптації, яка відіграє на даний період часу важливу роль в існуванні будь якого бізнесу.

Компанія Альфа Страхування, займається страхуванням вже понад 22 роки, за цей тернистий час вона змогла пережити дуже багато змін як в політичному, так і в економічному середовищі, та змогла підлаштуватися під реалії сьогодення. За результатами фінансової стійкості який проводиться в Україні, страхова компанія Альфа Страхування має дуже високий результат і стабільно займає подіум найкращих страхових компаній в Україні.

На меті випускної кваліфікаційної роботи ми мали розібратися, як же влаштована цифрова адаптація бізнесу в умовах в реаліях воєнного стану. Дізнавшись трохи більше, стало зрозуміло, що компанія Альфа Страхування давно займає високий рейтинг, кращих компаній в цьому напрямку. Компанія має різносторонню підтримку клієнтів. Отримати зворотній зв'язок можна будь-яким способом, від соціальних мереж, до звичайного мобільного зв'язку. Особливу увагу варто звернути на мобільний додаток під назвою Альфа Асистанс. Даний додаток є одним з найкращих серед конкурентів та користується гарною репутацією.

На основі аналізу згідно в роботі нам вдалося розібратися з методами зв'язку з клієнтами страхової компанії Альфа страхування. Нам вдалося з'ясувати

що компанія не пасе задніх в цьому напрямку і активно розвиває свої соціальні мережі. Приділяючи особливу увагу мережам Instagram, Facebook та YouTube. З'ясували, що держава також піклується про свій бізнес. Існує спеціальна платформа під назвою Дія.Бізнес, яка націлена на покращення розвитку малого та середнього бізнесу в Україні.

За короткий час компанія вела досить активну рекламну компанію, використовуючи при цьому різні методи. Основними методами можна назвати спеціальні пропозиції (знижки), а також подарунки до всіх хто скористається певними видами послуг в обмежений термін.

Підводячи підсумки, можна сказати про те, що цифрова адаптація бізнесу відіграє важливу роль для будь якого підприємства. Технології постійно розвиваються, разом з тим з'являються все новіші і новіші методи ведення бізнесу. Варто зазначити, що особливу увагу ми приділили штучному інтелекту (AI), та великим даним (BIG DATA). Оскільки вони відіграють важливу роль в процесах цифрової адаптації та трансформації бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Akhmadeev R. G., Kosov M. E., Bykanova O. A., Turishcheva T. B. Development of venture financing to ensure economic security of a country. Proceedings of the 32nd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2018 – Vision 2020: Sustainable Economic Development and Application of Innovation Management from Regional expansion to Global Growth, 2020. 51–56.
2. Singareddy R. R. R., Ranjan P., Balamurugan A., Shabana C. Financial inclusion remodeling: Including the excluded masses. Space and Culture, India, 2019. № 6(5). 178–188.
3. Vasilev V. L., Gapsalamov A. R., Akhmetshin E., Bochkareva T., Yumashev A., Anisimova T. Digitalization peculiarities of organizations: a case study. Entrepreneurship and Sustainability, 2020. Issues 7, Pp. 3173–3190.
4. Unruh G., Kiron D. Digital Transformation On Purpose. MIT Sloan Management Review, 6th November 2017. URL: <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-on-purpose>.
5. Brennen J. S., Kreiss D. «Digitalization» in Jensen K. B., Rothennbuhler E. W., Pooley J. D. and Craig R. T. (Eds). The International encyclopedia of communication theory and philosophy, Wiley-Blackwell, Chinchester, 2016. Pp. 55–566.
6. Kumarasinghe W., Athambawa H. The Impact Of Digitalization On Business Models With Special Reference To Management Accounting In Small And Medium Enterprises In Colombo District. International Journal of Scientific & Technology Research. 2020. № 9. Pp. 6654–6665.
7. Shoakhmedova N. X., Khashimova D. P., Belalova G. A. Digitalization of the economy during a pandemic: accelerating the pace of development. Journal of Critical Reviews. 2020. №7 (15). Pp. 2491 2498.
8. Shalmo D., Christopher A., Williams L. B. Digital ttansformation of bussines models – best practice, enablers and roadmap. International Journal of Innovation Management. 2017. Vol. 21(08). Pp. 1–17.

9. Digital business models for Industrie 4.0. Federal Ministry for Economic Affairs and Energy (BMWi). Public Relations Division. Berlin. 2019. URL: https://www.bmwi.de/Redaktion/EN/Publikationen/Industry/digital-businessmodels-industry-4-0.pdf?__blob=publicationFile&v=3.

10. Лісова Р. М. Цифрові платформи як інструмент діджиталізації економічної системи. Інноваційні рішення в сучасній науці, освіті та практиці : Матеріали I Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (наукове видання), 17–18 листопада 2020 р.: у 2 ч. Київ : НТУ, 2020. Ч. 1. С. 208–210

11. Цифровізація бізнесу: як зростати в умовах війни. URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/iniciativi/business-digitization>.

12. Що таке цифровий гаманець та як він легалізує е-документи у всьому Євросоюзі? ВІТ.UA. URL: https://bit.ua/blog_columns/european-digital-identity-wallet/

13. Огляд заходів цифрової трансформації економіки України в умовах воєнного стану (червень 2022 р.). URL: <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/ohlyad-zakhodiv-tsyfrovoyi-transformatsiyi-ekonomiky-ukrayinyv-umovakh>.

14. Опитування українського бізнесу. Gradus Research Company. URL: https://gradus.app/documents/262/Gradus_Forbes_Ukrainian_Business_Survey.pdf

15. Рейтинг фінансової стійкості альфа страхування підтверджено 2 кв 2022 URL: <https://alfaic.ua/news/rejting-finansovoy-ustoychivosti-alfa-strahovanie-podtverzhdyon-2-kv-2022>

16. Структура страхових випадків <https://alfaic.ua/news/rejting-finansovoy-ustoychivosti-alfa-strahovanie-podtverzhdyon-2-kv-2019>

16. Страховий випадок <https://alfaic.ua>

17. Підтримка бізнесу в умовах війни <https://business.diia.gov.ua/wartime>

18. Глобальна комунікаційна платформа #braveukraine <https://alfaic.ua/news/my-prisoedinilis-k-braveukraine>

19. Організація управління фінансами страхових компаній в Україні К. е. н. Поліщук О. А., Лейміч Д. С
20. Когут Ю. І. Цифрова трансформація економіки та проблеми кібербезпеки: практич. Посіб. / Ю. І. Когут. – Київ :Консалтингова компанія «СІДКОН», 2021. – 368 с.
21. Когут Ю. І. Кібербезпека та ризики цифрової трансформації компаній : практичний посібник / Ю.І. Когут. — Київ : Консалтингова компанія «Сідкон». 2021. — 370 с.
22. Розробляємо ціннісні пропозиції. Як створити продукти та послуги, яких хочуть клієнти / А. Остервальдер [та ін.] ; дизайнерка Тріш Пападакос ; пер. з англ. Роман Корнута. — Київ : Наш формат, 2018. — 324 с.
23. Цифровізація економіки України: трансформаційний потенціал: монографія / В.П. Вишневський, О.М. Гаркушенко, С.І. Князев, Д.В. Липницький, В.Д. Чекіна ; за редакцією В.П. Вишневського, С.І. Князева. - Київ : Академперіодика, 2020. – 188
24. Цифрова економіка як ключовий тренд розвитку постіндустріального суспільства [Текст] : монографія / [Т. Е. Беялов та ін. ; за заг. ред. Н. М. Пантелєєвої, С. Ю. Колодія, М. А. Ребрика ; за наук. ред. А. Я. Кузнецової, С. Ю. Колодій, Н. М. Пантелєєвої]. - Київ : Університет банківської справи, 2019. – 299
25. Чмерук Г. Особливості формування бізнес-моделі підприємства. Економічні науки. Серія «Облік і фінанси». 2016. Вип. 12. С. 170–178.
26. Harry Bouwman, Shahrokh Nikou, Francisco J. Molina-Castillo, Mark de Reuver. The impact of digitalization on business models. Digital Policy, Regulation and Governance. 2018. Vol. 20 № 2. P. 105–124. DOI : 10.1108/DPRG-07-2017-0039.
27. David Eder, Christoph Buck. The Impact of Digitization on Business Models – A Systematic Literature Review. Research Center

Finance and Information Management. 24 Americas Conference on Information Systems, New Orleans, August 2018. С. 2–10.

28. Shalmo D., Christopher A. Williams, Luke Boardman. Digital transformation of business models – best practice, enablers and roadmap. International Journal of Innovation Management. 2017. Vol. 21(08). P. 1–17. DOI : 10.1142 / S136391961740014X.

29. Michael Rachinger, Romana Rauter, Christiana Müller, Wolfgang Vorraber, Eva Schirgi. Digitalization and its influence on business model innovation. Journal of Manufacturing Technology Management. 2018. Vol. 20. № 7. P. 95–124. DOI : 10.1108/JMTM-01-2018-0020.

30. Naanaes K., Oystein D. Fjeldstad Four types of businesses where technology is speeding up change. IMD. 2018. URL:<https://www.imd.org/research-knowledge/articles/which-business-models-are-most-affected-by-digital/>.

31. Грідасов В.М., Кривченко С.В., Ісаєва О.Є. Інвестування. – К.: Центр навч. літри, 2004. – 164 с.

32. Шарп У., Александер Г., Бэйли Дж. Инвестиции / Пер. с англ. – М.: ИНФРА М, 1999. – XII, 1028 с.

33. Горбатюк Л.М., Інвестиції: економічна сутність і класифікація // Вісник Полтавської державної аграрної академії. 2010. № 2. С. 201-204.

34. Петренко Л.М., Теоретичні аспекти дослідження інвестиційної діяльності // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету.

35. Нова регіональна політика для нової України: Аналітична доповідь. – К.: Інститут суспільно-економічних досліджень, 2017. – 76 с.

36. Гриценко О. А. Цифрова економіка: сучасні виклики для економістів та правознавців. Економічна теорія та право. 2018. № 2 (33). С. 77-90.

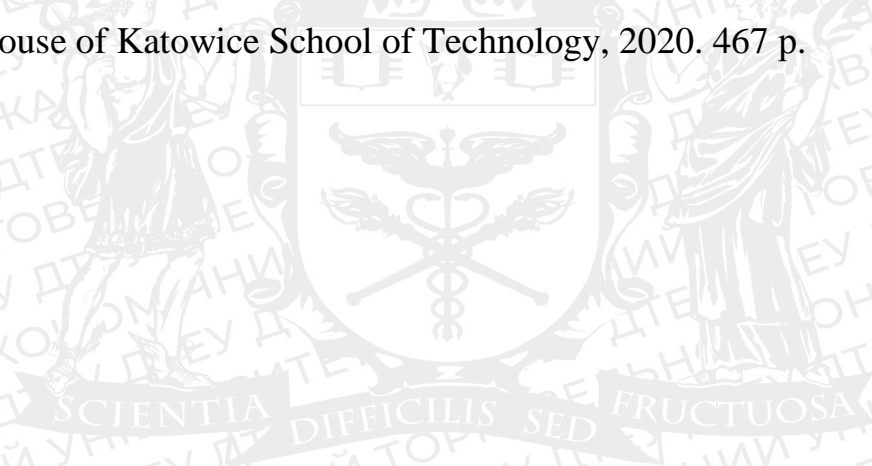
37. David L. Rogers. The digital transformation playbook. Columbia Business School Publishing. 2016. 293 p.

38. Vipin Jain. Emerging Digital Business Opportunities and Value. Data Analytics & Digital Technologies, 2017. URL: <https://www.cutter.com/article/emerging-digital-businessopportunities-and-value-496376> (дата звернення 12.10.2020)

39. Наторіна А.О. Фундамент цифрової трансформації бізнесу. Управління розвитком, 2018. № 1 (191). С. 55-60.

40. Лісова Р.М. Вплив діджиталізації на бізнес-моделі: етапи та інструменти цифрової трансформації. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2019. № 41. Ч.2. С. 114-118.

41. The role of technology in the socio-economic development of the post-quarantine world: monograph. Edited by Magdalena Gawron-Łapuszek, Andrii Karpenko. Publishing House of Katowice School of Technology, 2020. 467 p.



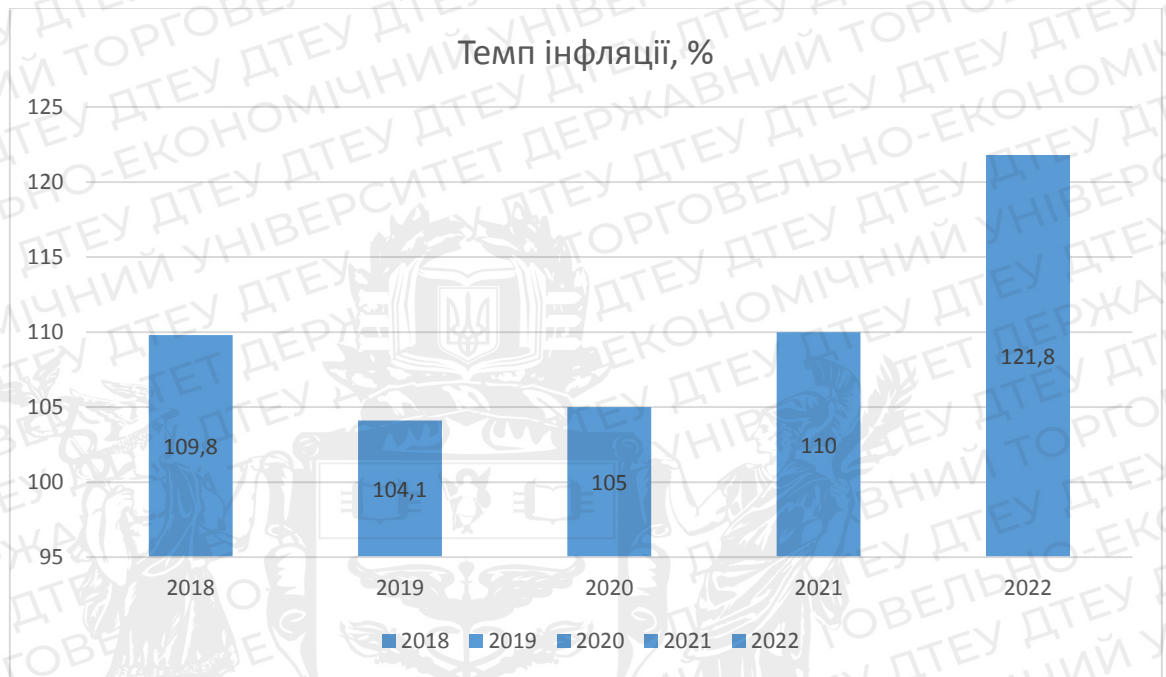
ДОДАТКИ





Динаміка курсу долара США в 2018-2022 роках в Україні відносно гривні, грн

Джерело: [8]



Динаміка індексу інфляції в 2018-2022 роках в Україні, %

Джерело:

[8]

