

PwC 22. iga-aastane globaalne tippjuhtide uuring CEO Survey
Eesti raport

Eesti, Baltikumi ja maailma tippjuhid tulevikuväljavaadetest

Jaauar 2019



PwC tutvustas Davosi Maailma Majandusfoorumil järjekordse, arvult juba 22. üleilmse tippjuhtide uuringu 'PwC Global CEO Survey' tulemusi. Maailma ühe esinduslikuima ja pikaajalisima ettevõtlusvaldkonna uuringu käigus küsitleti seekord 3200 tippjuhti 91 riigist.

Samaaegselt globaalse uuringuga viisime küsitluse läbi ka Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide seas. Lisaks globaalse uuringu teemadele palusime Baltikumi tippjuhtidel vastata ka mõningatele täiendavatele, kohalikku majanduskeskkonda puudutavatele küsimustele.

Järgnevas kokkuvõttes jagame Sinuga Eesti, Baltikumi ning maailma tippjuhtide nägemust majanduse hetkeseisust ja tulevikuproгноosidest.

Milliselt on tippjuhid meelestatud tuleviku suhtes? Mis hoiab neid öösel ärkvel? Kus nähakse majanduskasvu võimalusi? Kas Eesti ettevõtjate kindlustunne on kasvanud või kahanenud? Millises suunas liigub Eesti tööjõuturg?

Kõigele sellele ja paljule muule huvitavale leiad vastused järgnevatelt lehekülgedelt.

Täname kõiki uuringus osalenuid!



Tiit Raimla

PwC Eesti vastutav partner

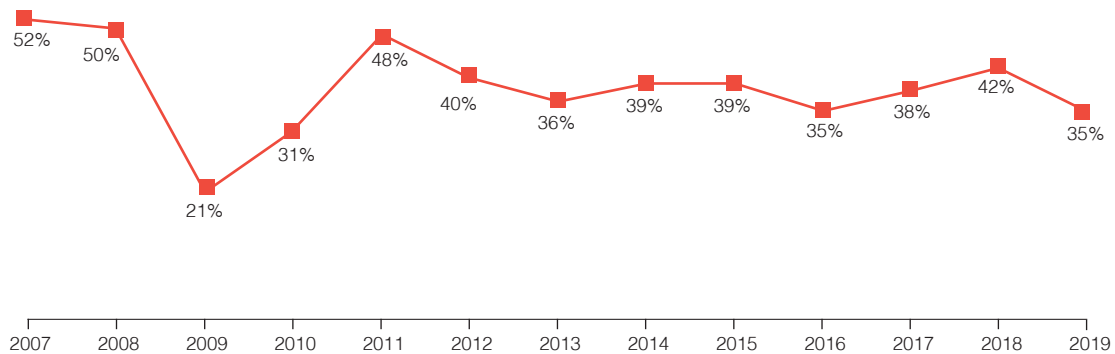


Taevas pole enam pilvitu

Traditsiooniliselt on uuringu üheks keskseks küsimuseks, mil määral usuvad tippjuhid oma ettevõtte käibe kasvu eeloleval aastal. Kasvus veendunud tippjuhtide protsenti loetakse omamoodi „optimismiindeksiks“.

Joonis 1:

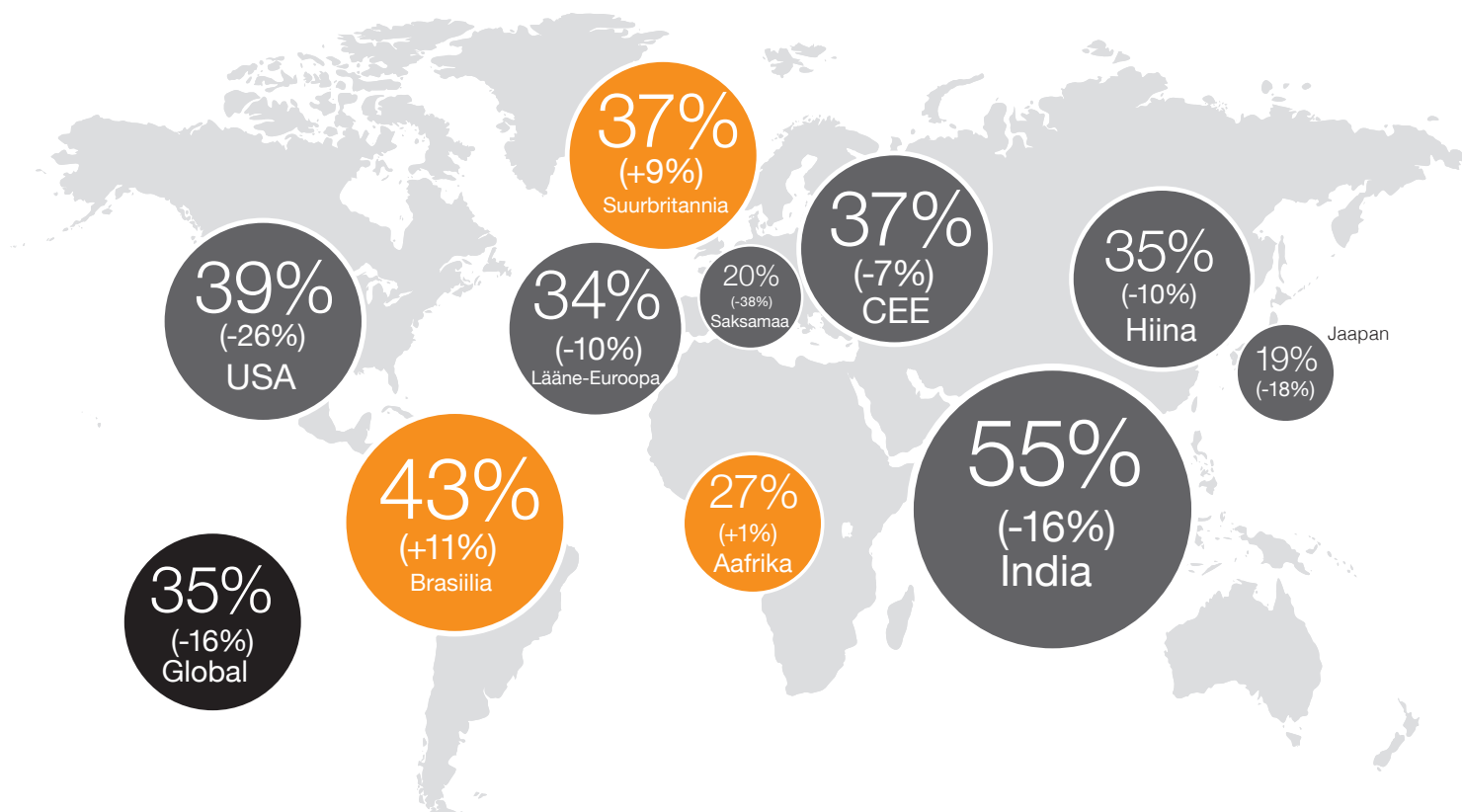
Globaalne 'optimismiindeks' – juhtide protsent, kes on veendunud oma ettevõtte käibe kasvus lähema 12 kuu jooksul



Kas usud oma ettevõtte käibe kasvu järgmise 12 kuu jooksul?

Joonis 2:

Usk oma ettevõtte käibe kasvu 2019. aastal – kasvus veendunute % riigiti (välja toodud ainult "väga veendunud" vastused, sulgudes protsentuaalne suhe eelmisesse aastasse)

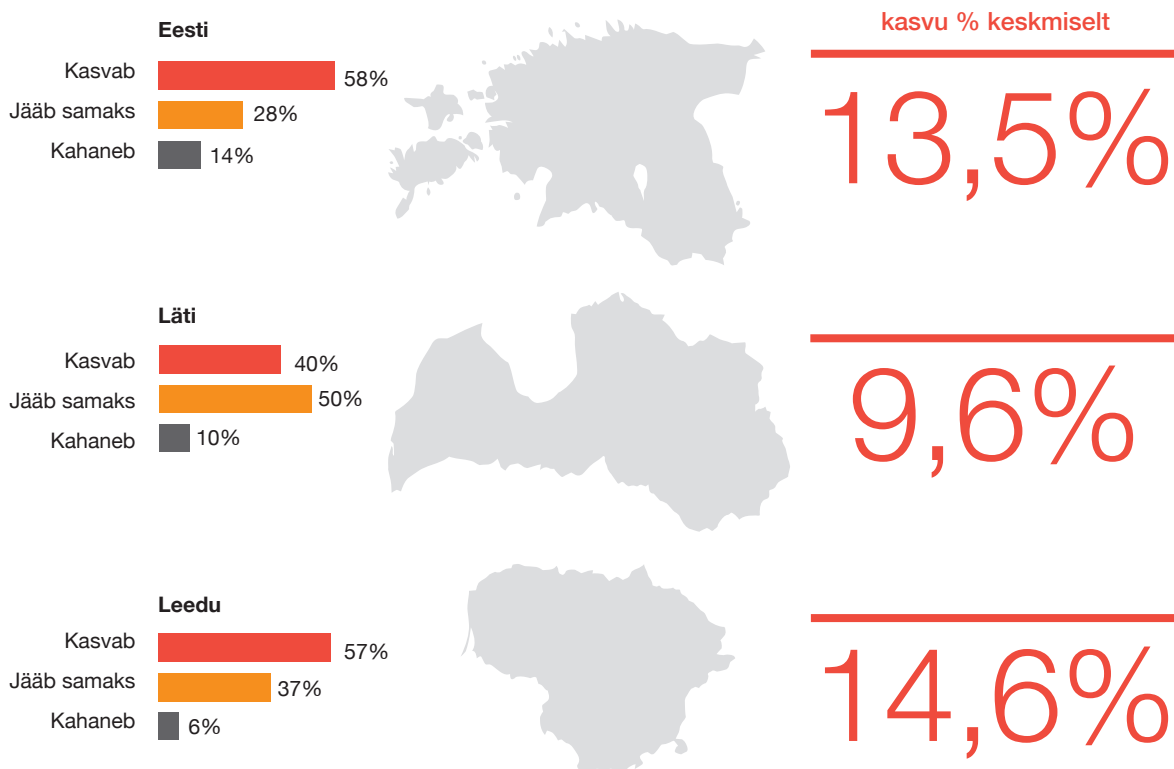


Kui 2017. aastal uskus oma ettevõtte käibe kasvu eeloleva 12 kuu jooksul 83% Eesti tippjuhtidest ning aasta enne seda 67%, siis tänavu on optimiste veidi üle poole ehk 58% ettevõtjatest. 28% arvab, et nende käive jääb eeloleval aastal mullusega võrreldes samale tasemele ja 14% usub, et käive võib langeda. 12 kuu kasvuootuse indeks on viimase viie aasta madalaim.

Lätlastest on Eesti tippjuhid siiski oluliselt optimistlikumad, leedulastega üsna võrreldaval tasemel.

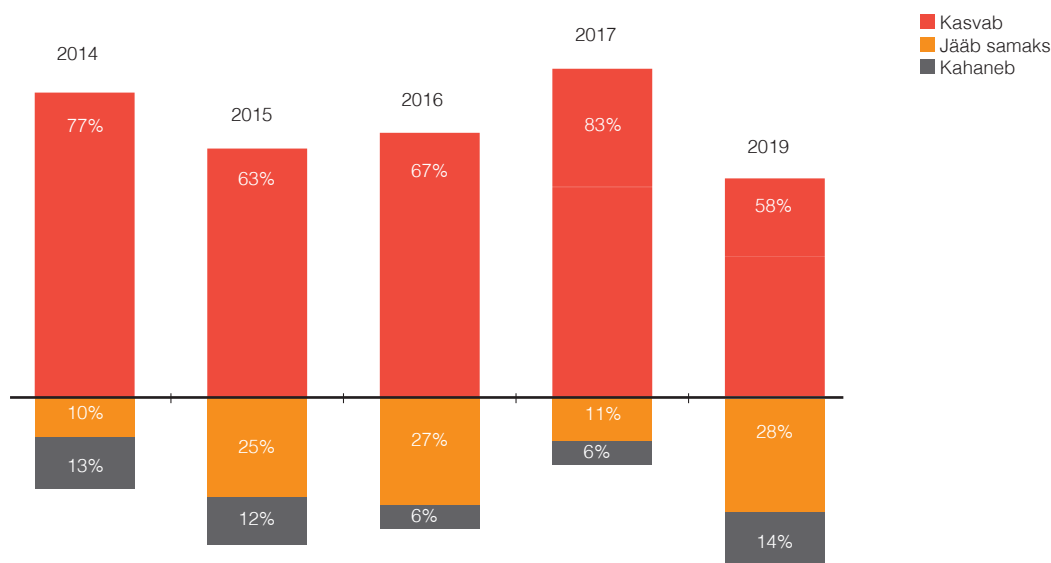
Joonis 3:

Usk oma ettevõtte müügikäibe suurenemisesse järgmise 12 kuu jooksul (%) – Eesti, Läti, Leedu tippjuhtide hinnangud



Joonis 4:

Usk oma ettevõtte müügikäibe suurenemisesse järgmise 12 kuu jooksul – Eesti tippjuhtide hinnangud

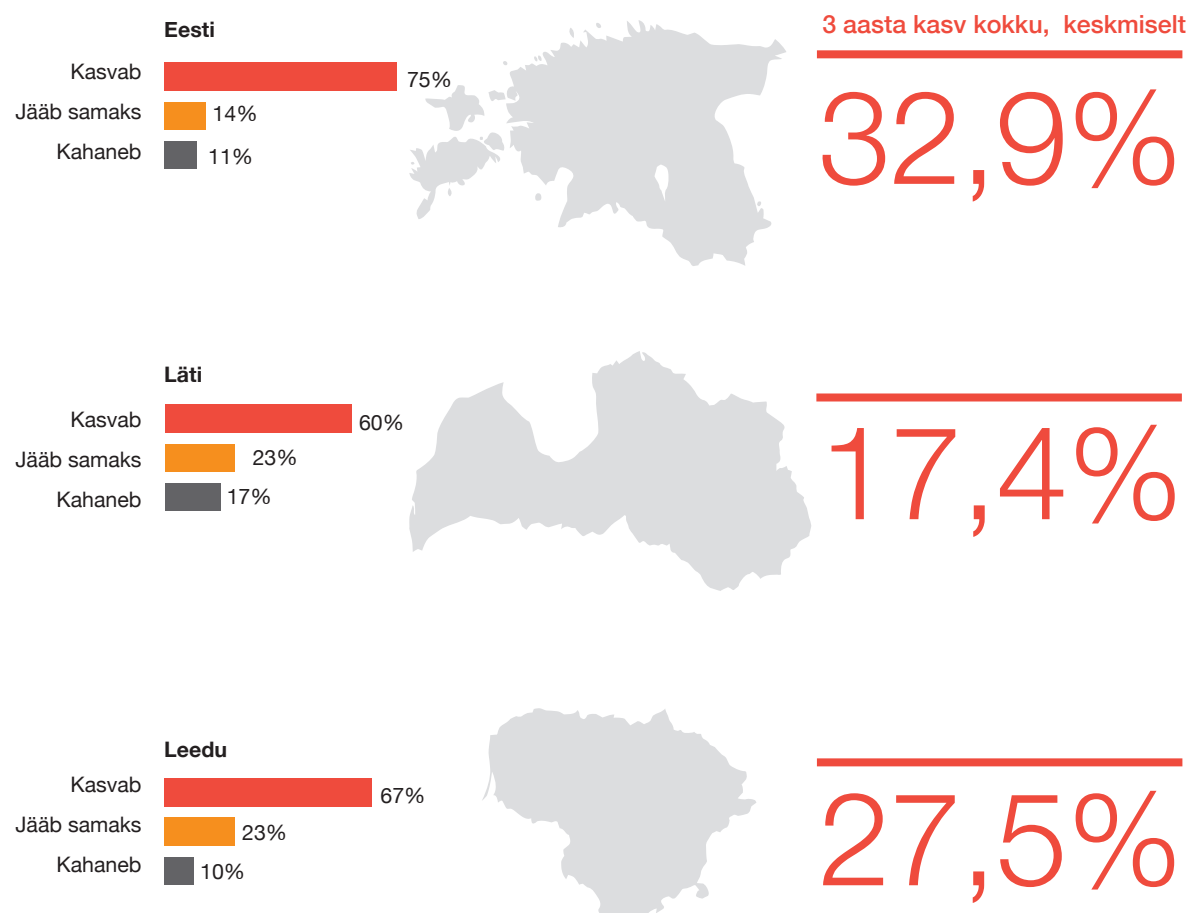


Positiivse poole pealt tuleb märkida, et kaks kolmandikku oma ettevõtte kasvuperspektiivi uskujatest (ehk umbes kolmandik kõigist vastanutest) usub, et nende ettevõtte aastane käibe kasv on 20% või rohkem.

Natuke rõõmsam on ettevõtjate meeleolu pikema perspektiivi kasvuootuste osas, ehkki siiski pisut madalam kui viimastel aastatel, ent siiski optimistlikum kui Lätis-Leedus. Küsimusele, milliseks kujuneb nende ettevõtte käive eeloleva kolme aasta jooksul, vastas 75%, et usub käibe kasvu. 14% arvas, et käive jääb samaks ning 11%, et see kahaneb.

Joonis 5:

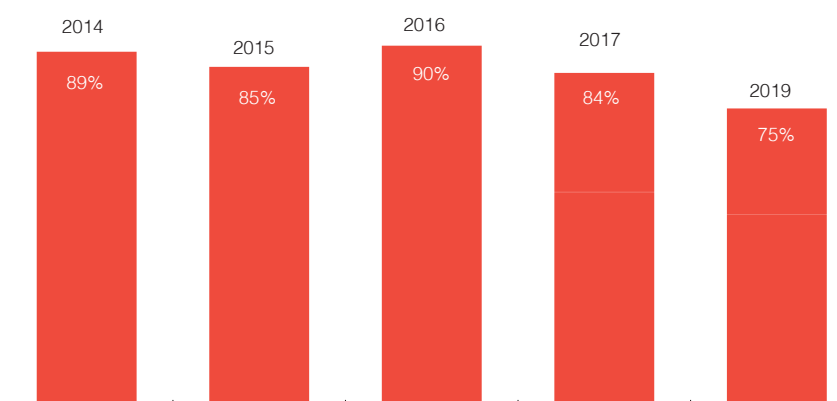
Usk oma ettevõtte müügikäibe suurenemisesse järgmise 3 aasta jooksul (%) – Eesti, Läti, Leedu tippjuhtide hinnangud





Joonis 6:

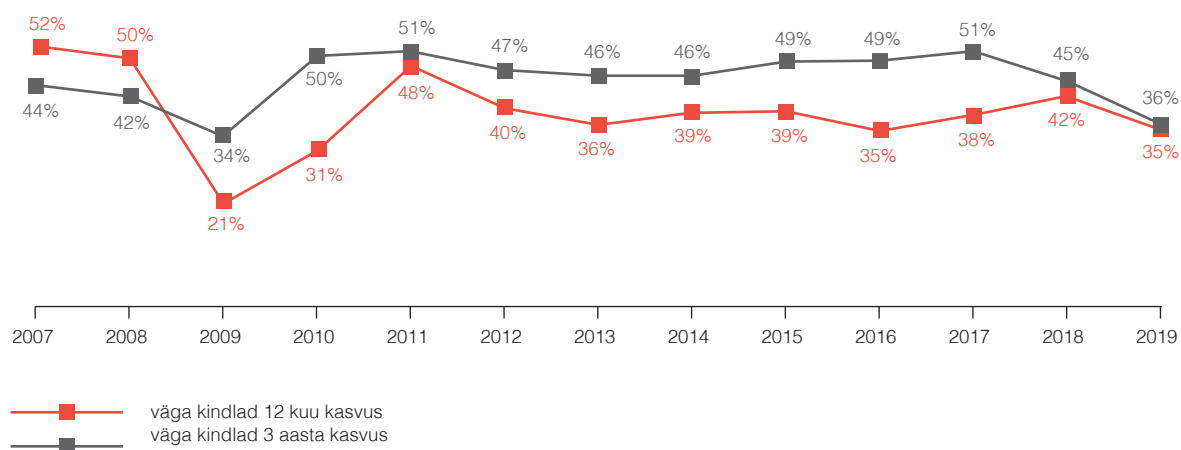
Usk oma ettevõtte müügi käibe suurenemisesse järgmise 3 aasta jooksul (%) – Eesti tippjuhtide hinnangud



Ka globaalses vaates on tippjuhtide optimism pöördunud langusesse. Aastaga on oma ettevõtte käibe kasvus veendunud maailma tippjuhtide hulk langenud 16% ning 3-aastases perspektiivis käibe kasvu uskujate osakaal lausa 20% - vastavad suhtarvud pole alates 2010. aastast olnud nii madalad.

Joonis 7:

Oma ettevõtte käibe kasvu 2019. aastal kindlaks pidavate juhtide % maailmas - usk oma ettevõtte müügikäibe suurenemisesse nii järgmise 12 kuu kui 3 aasta jooksul (%)



Samavõrra pessimistlikud, kui oma ettevõtte kasvootuste osas, on meie ettevõtjad ka Eesti riigi ja maailmamajanduse väljavaateid hinnates. Kui tunamullu uskus maailmamajanduse kasvu kiirenemist eeloleva aasta jooksul 18% Eesti äriilidritest, siis täna on sama meelt vaid iga kaheteistkümnes (8% vastanuist). 40% usub, et maailmamajanduse kasv jääb samale tasemele ning 52% usub selle aeglustumist. On tähelepanuväärne, et selles hinnangus on Eesti tippjuht üks pessimistlikumaid maailmas – kõigist uuringus osalenud tippjuhtidest usub maailmamajanduse kasvu kiirenemist tervelt 42% (Lääne-Euroopas 38%), ehkki ka need suhtarvud on aasta varasemaga võrreldes märgatavalt langenud (2018. aastal oli vastav näitaja 57%). Läti (20%) ja Leedu tippjuhid (17%) on maailma majanduskasvu kiirenemise osas skeptilised, ehkki eestlastest märkimisväärselt optimistlikumad.

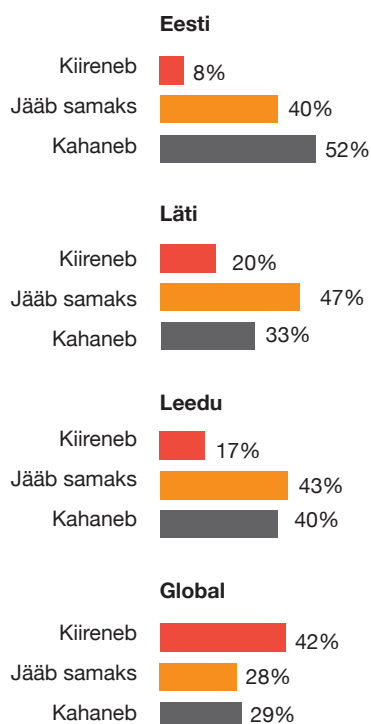
Eesti majanduskasvu kiirenemist alanud aastal usub vaid iga kümnes tippjuht ning võrdselt 45% on nii neid, kes usuvad kasvu püsimist, ning neid, kes prognoosivad selle aeglustumist.

Eriti lätlased, aga ka leedukad, kelle kummagi majandus pole viimastel aastatel Eestiga võrreldava hooga kasvanud, on oma riigi majanduskasvu kiirenemise suhtes sootuks lootusrikkamad, seda usub vastavalt 47% Läti ja 23% Leedu tippjuhtidest.

Oma ettevõtte tegevusvaldkonna kasvuperspektiivi hindamisel on Eesti juhid siiski mõõdukalt positiivsed: 42% vastanuist usub, et vastava majandusharu kogukäive Eestis aasta jooksul kasvab. 39% arvab, et nende tegevusvaldkonna käive püsib mullusel tasemel ning ligi viiendik (19%) arvab, et käive langeb. Teistes Balti riikides on vastavad hinnangud meiega üsna sarnased: Läti vastajatest usuvad oma ettevõtte tegevusvaldkonna kasvuperspektiivi 47%, Leedu vastajatest 43%. Käibe langusesse usuvad 7% Läti ning 17% Leedu vastajatest.

Joonis 8:

Usk ülemaailmsesse majanduskasvu järgmise 12 kuu jooksul – Eesti, Läti, Leedu tippjuhtide hinnangud



10%

Eesti majanduskasvu kiirenemist 2019. aastal usub 10% tippjuhte



45%

Eesti majanduskasvu aeglustumist 2019. aastal usub 45% tippjuhte

Eesti tippjuhtide poolt välja toodud
olulisimad kasvuallikad:

Ettevõtte loomulik
kasv

65%

Uue toote v teenuse
lansseerimine

48%

Olemasolevate tootmis-
või teenindusvõimaluste
laiendamine

44%

Uue tehnoloogia
kasutuselevõtt

40%



Kasvumootoriteks loomulik areng ja innovatsioon

Sarnaselt eelmistele aastatele küsisime tippjuhtidelt, milliste ärivõimaluste ja geograafiliste turgudega nad oma lähema aasta kasvuootusi seovad.

Kaks kolmandikku (65%) Eesti tippjuhtidest tõi kolme olulisima kasvuallika seas esile ettevõtte loomuliku kasvu, ligi pooled (48%) plaanivad lansseerida mõne uue toote või teenuse. 44% näevad kasvuvõimalusi olemasolevate tootmis- või teenindusvõimaluste laiendamisest ning 40% uue tootmistehnoloogia või teenuste osutamise tehnoloogia kasutuselevõttust.

Mõne teise ettevõtte ostus näeb head kasvuvõimalust 15% Eesti, ning 12% Läti ja Leedu tippjuhtidest.

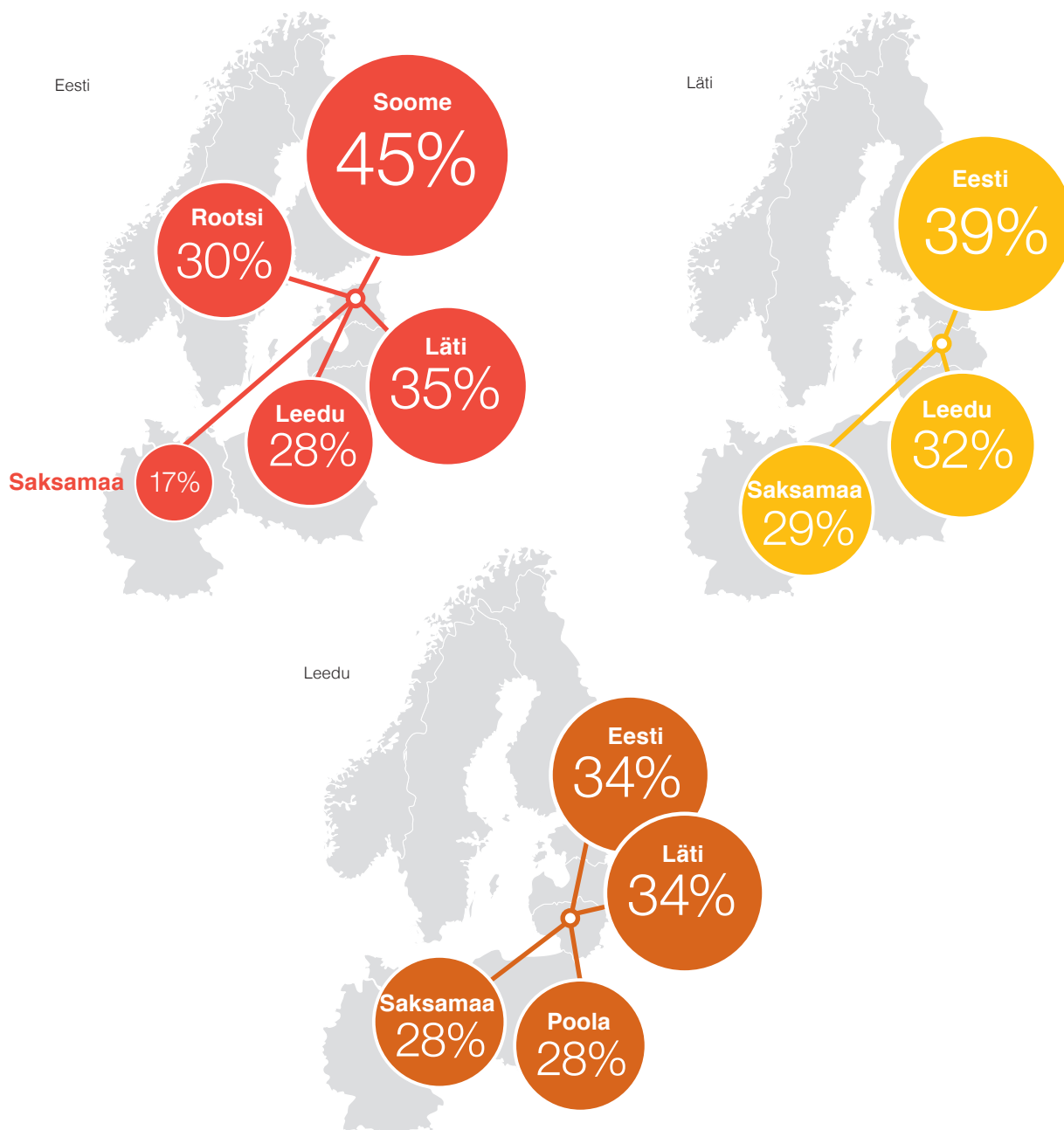
Olulisimad kasvuturud on naabrite juures

Uurisime Eesti tippjuhtidelt, milliste välisurgudega on nende kasvuootused eelkõige seotud ning saime teada, et suurimaid panuseid tehakse jätkuvalt meie põhilistele ekspordipartneritele. Kolme olulisima välisuru hulgas nimetas 45% Eesti tippjuhtidest (tunamullu 40%) Soomet, 35% Lätit, 30% Rootsit ja 28% Leedut. Järgnevad Saksamaa (17%), Norra, Hiina ja Venemaa (kõik 12%).

Läti tippjuhtide küsitluses oli Eesti ekspordi sihtriigina tõusnud mulluselt teiselt kohalt lausa esimeseks (39% vastanuist nimetas Eestit kolme olulisima kasvuturu hulgas), järgnesid mullune liider Leedu (32%) ja Saksamaa (29%). Ka Leedu tippjuhid näikse vaatavat esmalt oma Balti naabrite poole: Läti ja Eesti on kolme olulisima kasvuturu hulgas 34% vastanute jaoks, järgnevad 28%-ga Saksamaa ja Poola.

Joonis 9:

Ettevõtte käibe kasvu seisukaohelt kõige olulisemad välisurud – Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangud (kuni 3 riiki iga vastaja kohta)



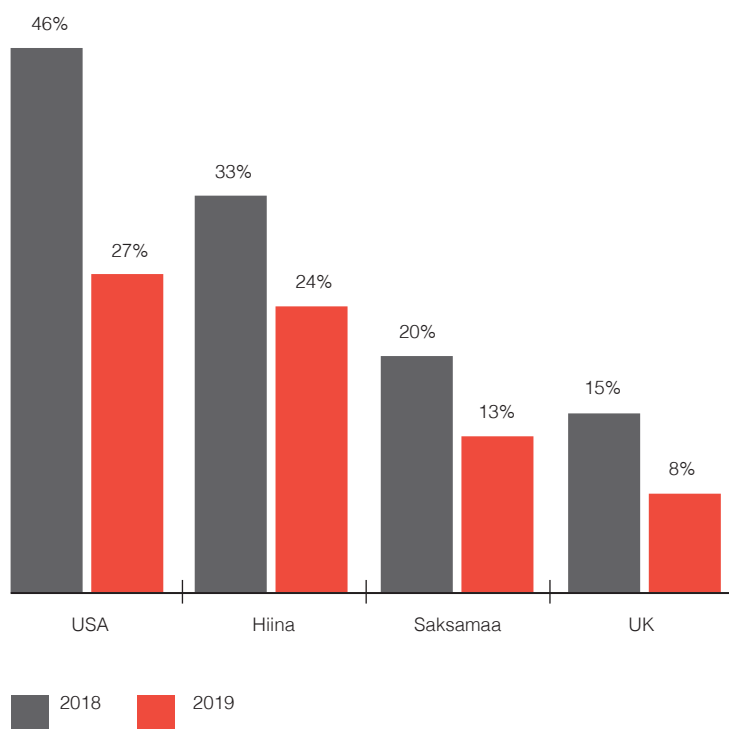
USA ja Hiina kaotavad globaalses plaanis atraktiivsust

Kui mullu oli USA kolme olulisima kasvuturu seas ligi poolte (46%) maailma tippjuhtide jaoks ning järgnesid Hiina (33%) ja Saksamaa (20%), siis viimase aja turbulentsid Ameerika poliitilisel maastikul on globaalset pilti kõvasti raputanud ning koguni 2,5 korda (9%-lt 23%-ni) on kasvanud nende suurettevõtete arv, kelle kasvuootusi välisturud ei mõjuta üldse või kes ei ole kindlad, kuhu oma eksporditegevus suunata.

Kolme olulisima kasvuturu hulgas on endiselt USA (27%), Hiina (24%) ja Saksamaa (13%), ent nende tähtsus on langenud aastaga vastavalt 41%, 27% ja 35%. Brexiti ebakindlusest mõjutatud Suurbritannia atraktiivsus on aastaga langenud 15%-lt 8%-ni.

Joonis 10:

Ettevõtte käibekasvu seisukohalt kõige olulisemad välisturud – globaalsete tippjuhtide hinnangud (kuni 3 riiki iga vastaja kohta)



Eesti ärijuht kardab ülereguleerimist ja kõrgeid makse

Uurisime Eesti tippjuhtidelt, millised on need poliitilised ja majanduslikud riskid, mis nende ettevõtete kasvuootusi kõige enam ohustada võivad. Eesti tippjuhtide suurimaks mureks on seadusandlik ülereguleerimine (68% juhtidest nägi seda suhteliselt olulise või väga olulise riskina), millele järgnesid kasvav maksukoormus (59%), Eurotsooni ja Skandinaavia ebapiisav majanduskasv (59%) ning tööjõupuudus (52%).

Meie eelmine Eesti tippjuhtide uuring (2017) tõi olulisima poliitilise või majandusliku riskina esile geopoliitilise ebakindluse (68%), tänavu pidas seda oluliseks või äärmiselt oluliseks riskiks vaid üsna tagasihoidlik 38%.

Kui 2017. aastal olid Läti ja Leedu tippjuhid ühel meelel, et suurimaks riskiks on kasvav maksukoormus, siis tänavu on mõlema riigi äriliidrid üksmeelel, et olulisimaks riskiks on tööjõuturu demograafilised muutused (vananev elanikkond, väljaränne), Läti tippjuhtide jaoks on olulisuselt järgmisteks riskideks kasvav maksukoormus ja seadusandlik ülereguleerimine, leedulastele ebapiisav majanduskasv ja geopoliitiline ebakindlus.

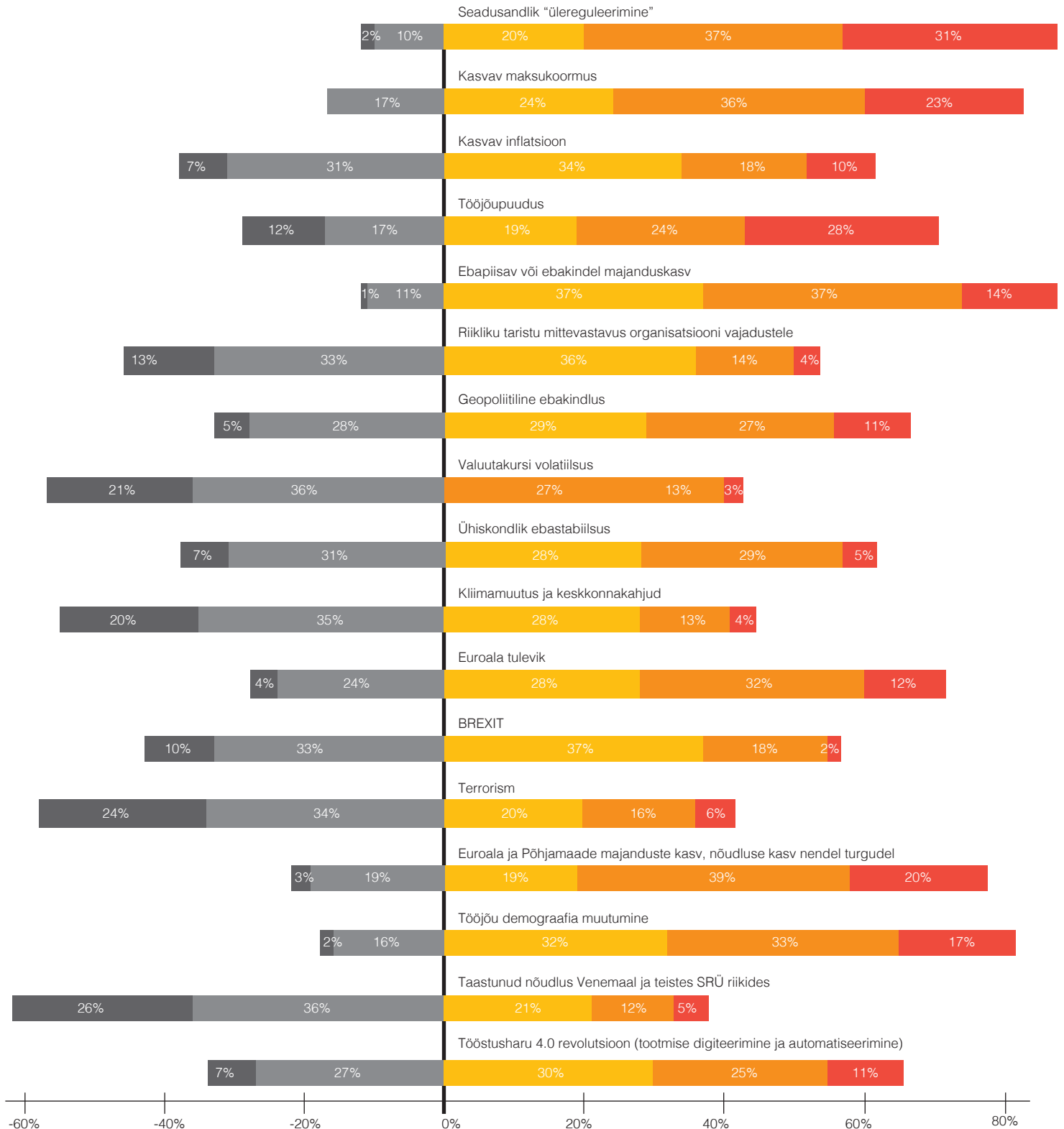
Ka globaalsed tippjuhid pidasid juba teist aastat järjest olulisimaks riskiks seadusandlikku ülereguleerimist, millele järgnes poliitiline ebakindlus ja oskustööjõu kättesaadavus.



Joonis 11:

Kui oluliseks pead alljärgnevaid poliitilisi ja majanduslikke riske oma ettevõtte kasvuootuste suhtes? Eesti tippjuhtide hinnangud

■ Täiesti ebaoluline risk ■ Ebaoluline risk ■ Mõnevõrra oluline risk ■ suhteliselt oluline risk ■ väga oluline risk



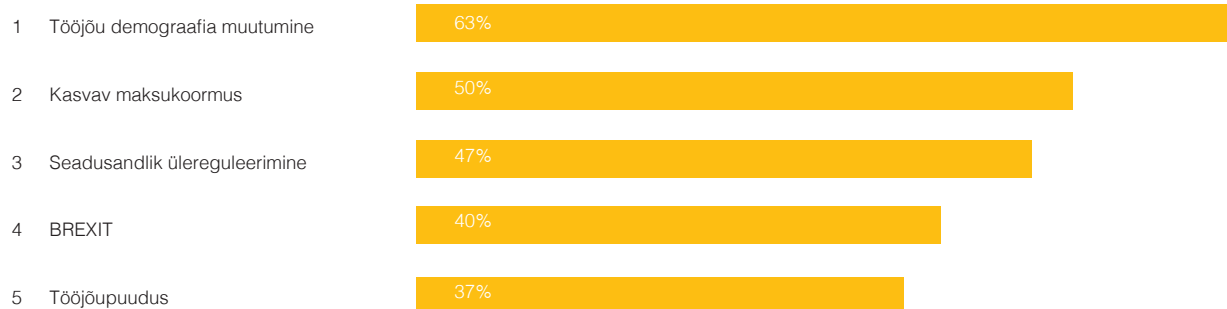
Joonis 12:

Oluliseimad poliitilised ja majanduslikud riskid Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangud
(suhteliselt oluline ja väga oluline risk)

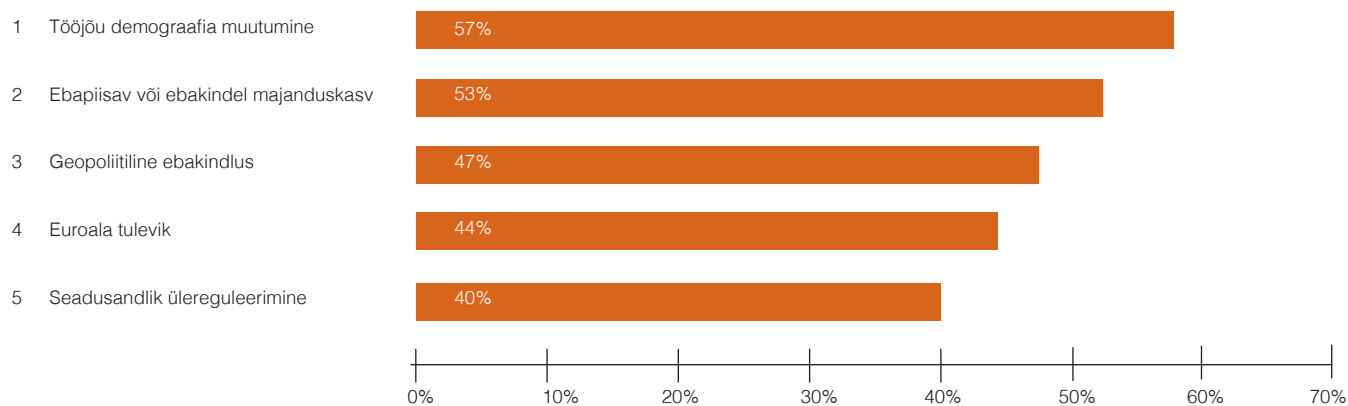
Eesti



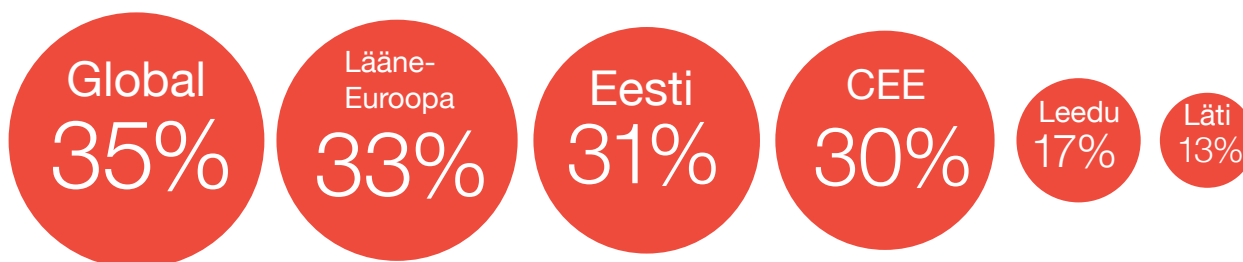
Läti



Leedu



Seadusandlik ülereguleerimine kui poliitiline ja majanduslik risk



Suurim äririsk ülekaalukalt palgaralli ning töökäte nappus

Lisaks poliitilis-majanduslikele riskidele uurisime tippjuhtidelt ka, millised on olulisimad äririskid, mis nende ettevõtete kasvuootusi pärssida võivad. Sarnaselt eelmistele aastatele näevad Eesti tippjuhid suurimat probleemi vajalike oskustega tööjõu puuduses (suhteliselt oluline või väga oluline risk 73% jaoks), uue murekohana (samuti 73%) on selle kõrvale kerkinud kasvavad tööjõukulud.

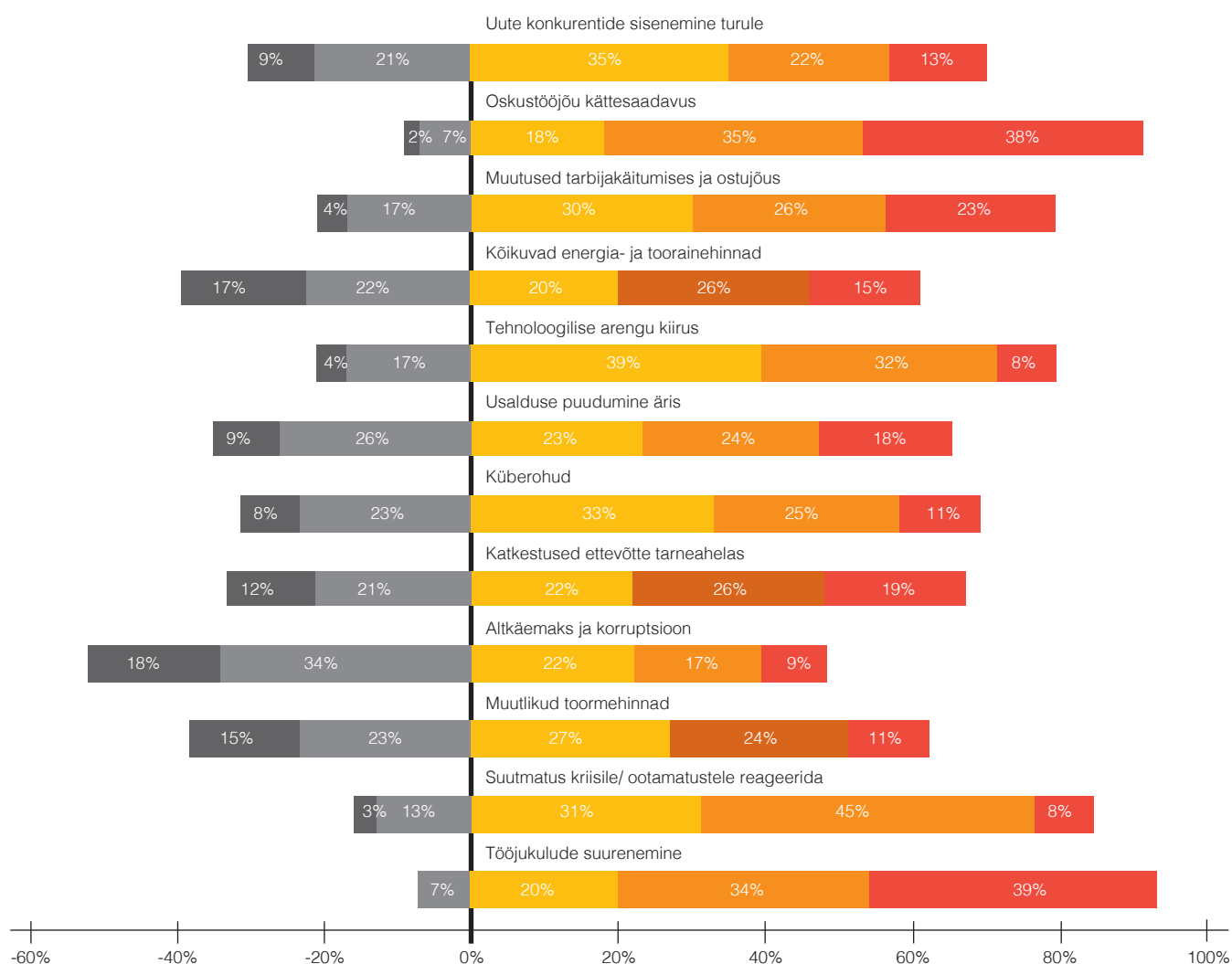
Muud olulisemad äririskid, nagu muutused tarbijakäitumises ja ostujõus; katkestused ettevõtte tarneahelas ning suutmatus kriisile ja/või ootamatustele reageerida on Eesti tippjuhi jaoks oluliselt vähem probleemid.

Läti tippjuhtide jaoks oli ülekaalukalt olulisimaks äririskiks tööjõukulude kasv, Leedu tippjuhtide nägemuses mahtus tööjõukulude kasvu kõrvale ka oskustööjõu kättesaadavus.

Joonis 13:

Kui oluliseks pead alljärgnevat äririske oma ettevõtte kasvuootuste suhtes? Eesti tippjuhtide hinnagud

■ Täiesti ebaoluline risk ■ Ebaoluline risk ■ Mõnevõrra oluline risk ■ suhteliselt oluline risk ■ väga oluline risk





Joonis 14:

Olulisemad äriskid oma ettevõtte kasvuootuste suhtes Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangud

Eesti



Läti



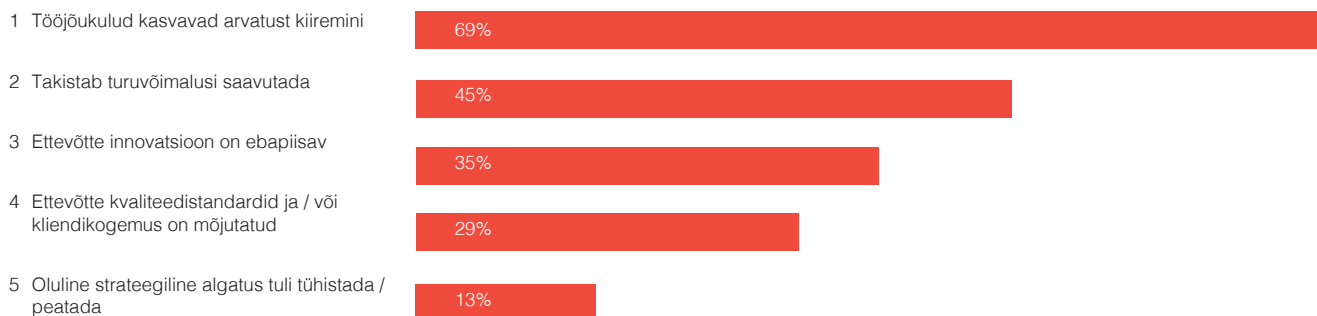
Leedu



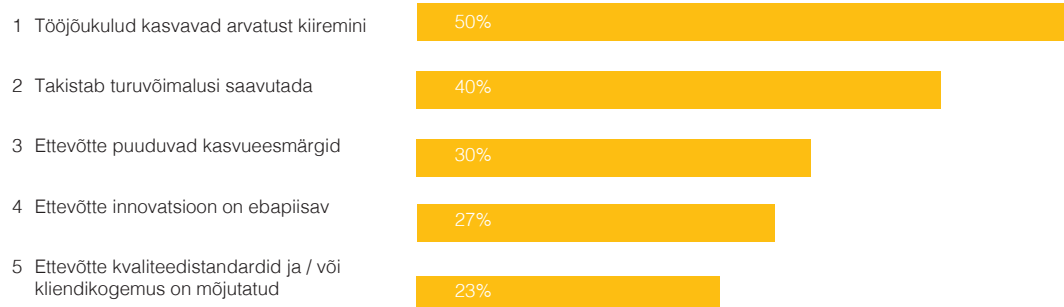
Joonis 15:

Millist mõju omab oskustööjõu kättesaadavus Sinu ettevõtte kasvu väljavaadetele? Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangud (% vastajatest)

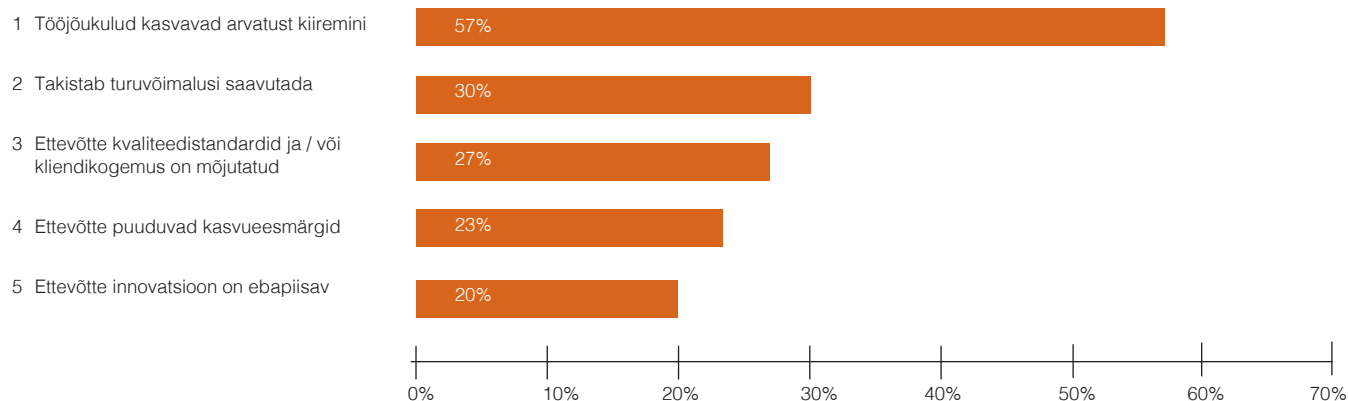
Eesti



Läti



Leedu



69%

Eesti tippjuhtidest
hindavad
tööjõukulude
kasvu arvatust
kiiremaks



Tööjõupuudusele lahendust ei paista

75% küsitluses osalenud Eesti tippjuhtidest leiab, et tema ärisectoris on töötajate värbamine muutunud keerulisemaks ning vaid 1% arvab, et see on muutunud lihtsamaks. Sama, ent veelgi jõulisemalt leiavad ka Leedu (86%) ja Läti (93%) tippjuhid.

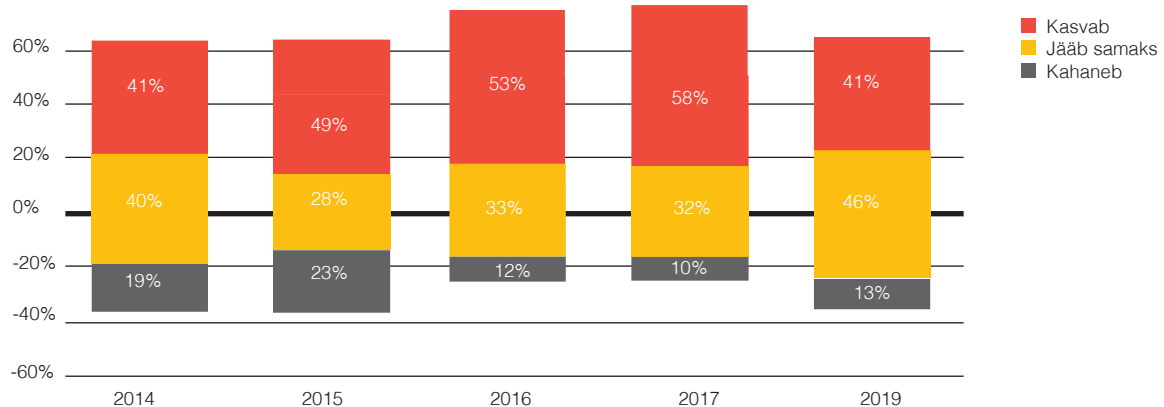
Küsimusele, milliseid mooduseid juhivad olemasolevate töötajate oskuste ja annete hoidmiseks ning uute töötajate värbamiseks kasutavad, saime vastuseks, et Eesti tööandja „tööriistakast“ on selles osas enam kui mitmekülgne. Enamus vastanuist (52%) kasutab suurel määral „Motiveeriva, loominguks keskkonna loomist või töökeskkonna moderniseerimist“, 40% vastanute jaoks on suurel määral kasutusel ka:

- Täiendõpe ja ümberõppe märkimisväärsed võimalused
- Automatiseerimine ja protsesside robotiseerimine
- Teenuste sisseost allhankijatelt
- Tööandja kuvandi parandamine sotsiaalse vastutuse vallas
- Töötajate tervise ja heaolu parendamine (töö- ja eraelu tasakaal)

45% Eesti juhtidest leidis, et oskustööjõu nappus on oluliselt pärssinud ärivõimaluste ärakasutamist, ning 35% hinnangul on see takistuseks ettevõttesisese innovatsiooni elluviimisel. 29% ettevõtjatest näeb tööjõupuuduses probleemi kvaliteedile ja kliendikogemusele ning 13% on pidanud loobuma olulisest strateegilisest algatusest või selle edasi lükkama. Vaid 7% tippjuhtidest leiab, et tööjõupuudus ei mõjuta tema ettevõtte käivet ega kasumlikkust.

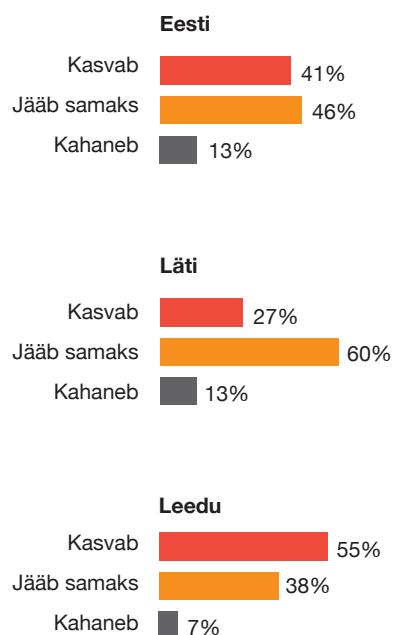
Joonis 16:

Mil määral muutub eeldatavalt Sinu ettevõtte töötajate arv eeloleva aasta jooksul? Eesti tippjuhtide hinnangud



Joonis 17:

Mil määral muutub eeldatavalt Sinu ettevõtte töötajate arv eeloleva aasta jooksul? Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangud

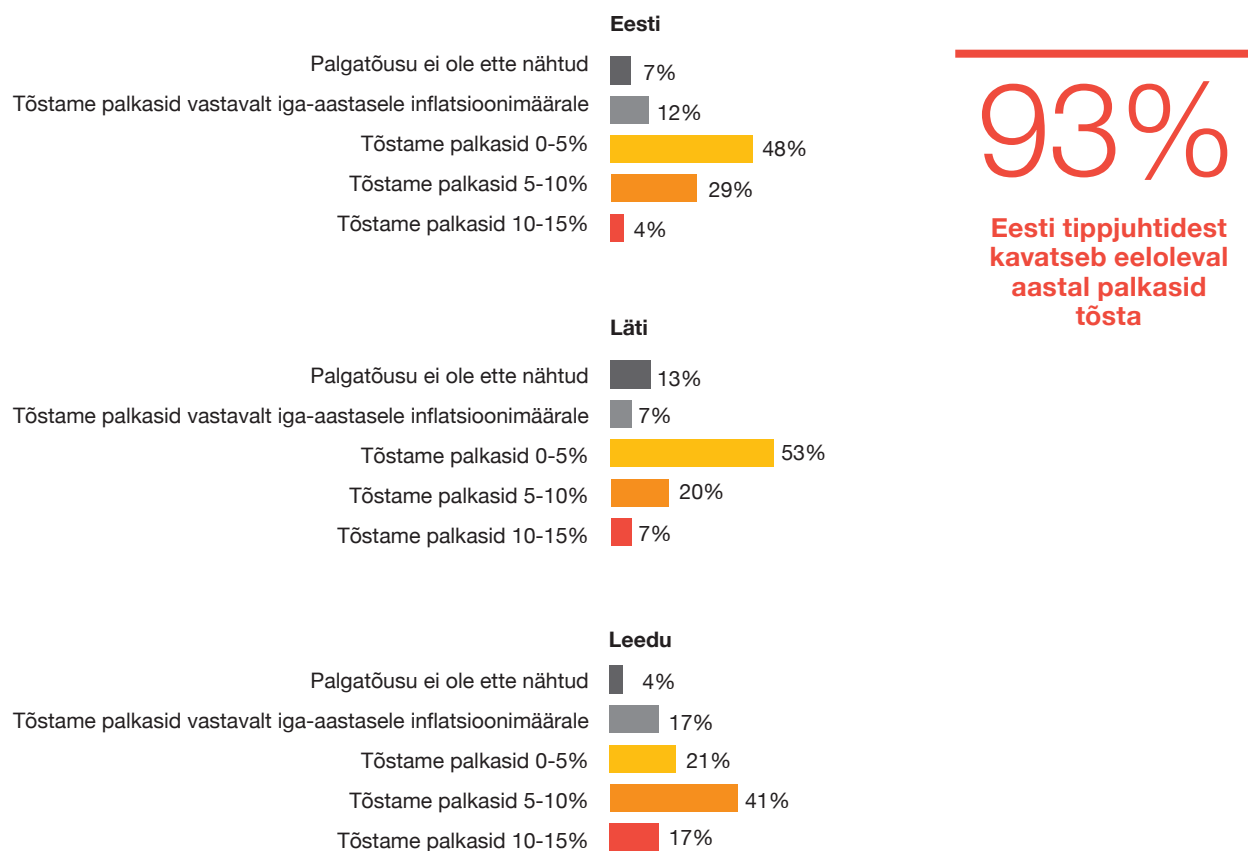


Küsisime juhtidelt, kas ja kui palju nad eeloleval aastal plaanivad töötajate arvu oma ettevõtetes suurendada. Tuleb välja, et järgmise 12 kuu jooksul plaanib töötajate arvu suurendada 41% ettevõtetest (neist omakorda enam kui pooled vähemalt 10%) ning vähendada 13% ettevõtetest.

Võitlus parima tööjõu nimel sunnib ettevõtjaid jätkama palgatõusudega ka uuel aastal, ehkki ressursse on selleks raske leida. 93% vastanud tippjuhtidest eeldab oma ettevõttes palgataseme kasv, ent neist 2/3 „alla 5%“ või „vastavalt elukalliduse muutusele“ ning vaid iga 25-s ettevõtja näeb oma ettevõttes rohkem kui 10%-list palgatõusu. Läti eeldatavad palgamuutused on sarnased Eesti omaga, Leedus aga isegi suuremad (60% plaanib tõsta palku üle 5%).

Joonis 18:

Kas kavatsed tõsta oma ettevõttes töötasusid järgmise 12 kuu jooksul? Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangud



Tippjuhtide ootus poliitikutele: maksude osas kord majja!

Traditsiooniliselt uurisime ka ettevõtjate senist rahulolu ja ootusi valitsusele riigi majandus- ja ettevõtluspoliitika kujundamisel.

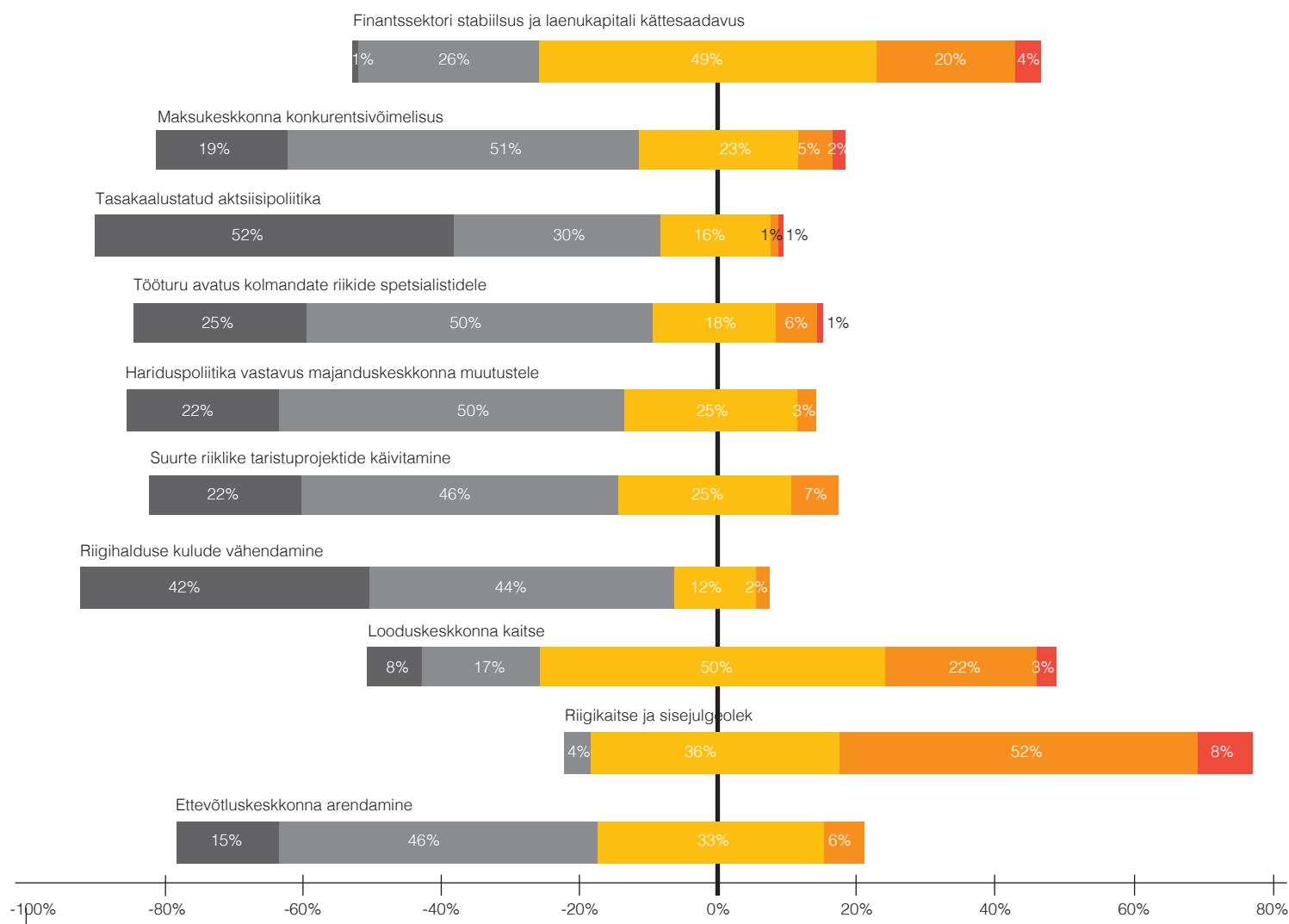
Hinnates Eesti riigisektori senist hakkamasaamist on ettevõtjad üpris rahul riigikaitse ja siseturvalisusega (hea või üsna hea hinnang 60%) ning kuigivõrd rahul loodushoiu (25%) ja finantssektori stabiilsusega (24%). Kõige vähem ollakse rahul riigi halduskulude vähendamisega (üsna või täiesti rahulolematuid 86%), tasakaalustatud aktsiisipoliitikaga (82%), tööturu avatusega kolmandate riikide spetsialistidele (75%), hariduspoliitika vastavusega muutuvale majanduskeskkonnale (72%), maksukeskkonna konkurentsivõimega (70%) ning ettevõtluskeskkonna arendamisega (61%).

Nii laiaulatuslikult negatiivseid hinnanguid pole ükski Eesti valitsus meie küsitlustes ühelgi varasemal aastal ettevõtjatelt saanud.

Joonis 19:

Kui tõhusalt on Eesti valitsus nende eesmärkide saavutamisele hakkama saanud? Eesti tippjuhtide hinnangu

■ Täiesti ebatõhusalt ■ Pigem ebatõhusalt ■ Enam-vähem ■ Pigem tõhusalt ■ Väga tõhusalt



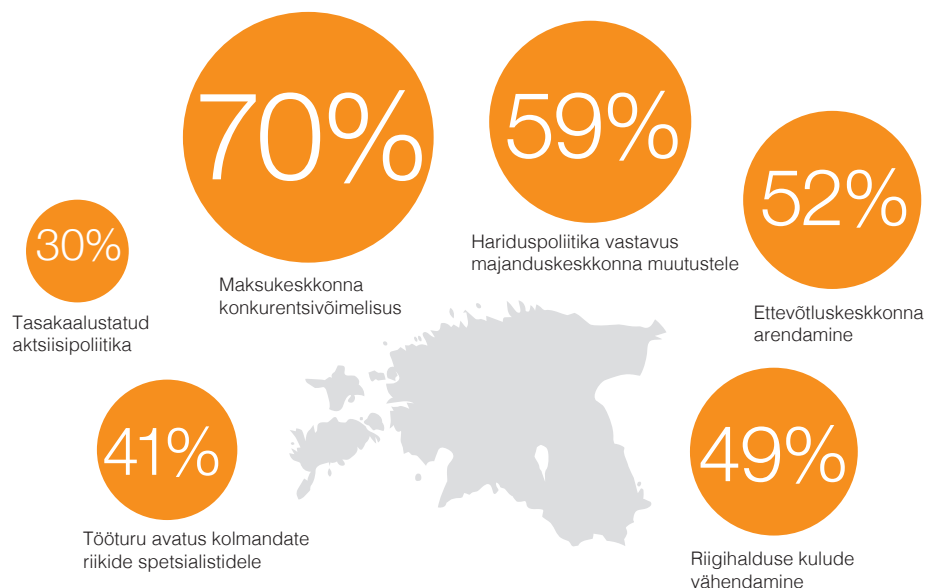


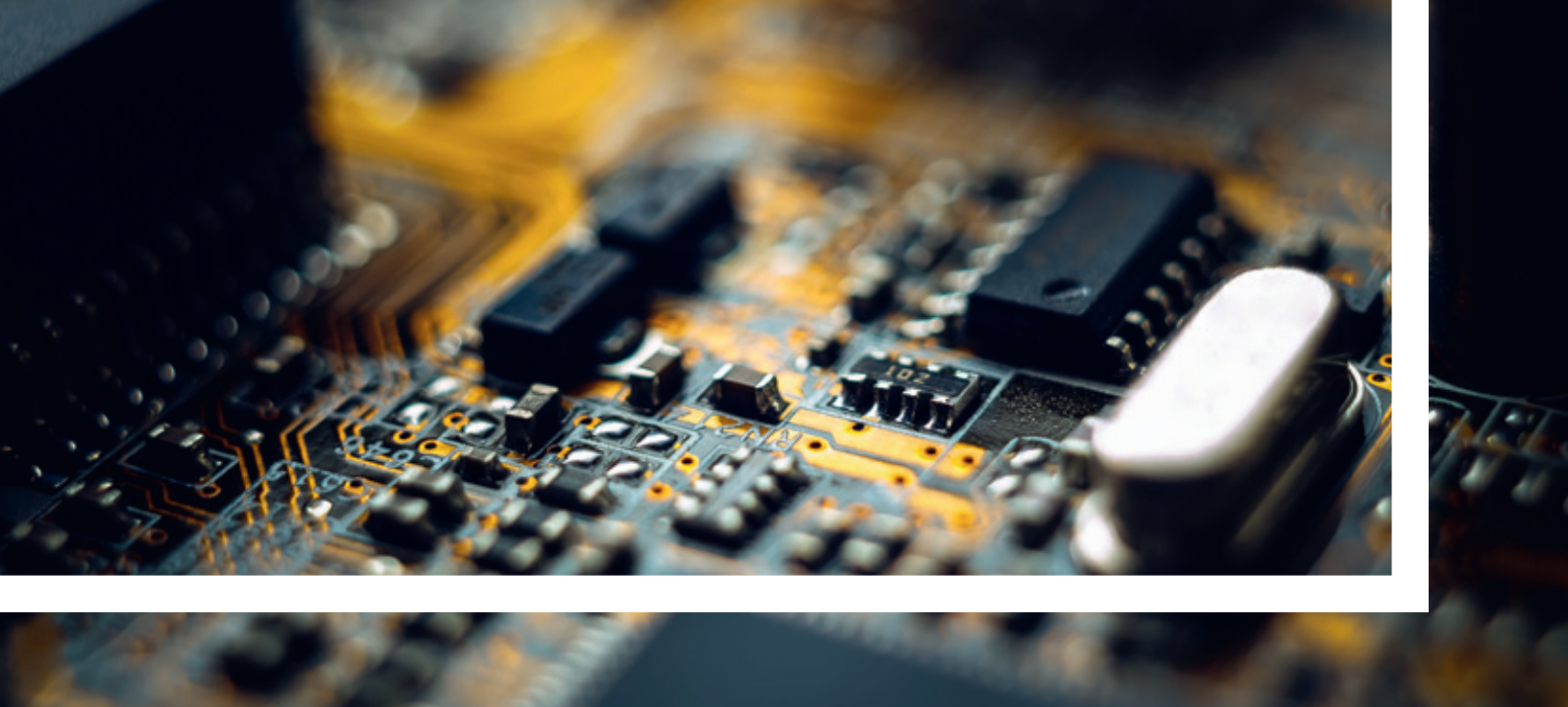
Mõeldes peatselt eesisevatele parlamendivalimistele, küsisime ettevõtjatelt ka seda, millised teemad peaksid järgmise Eesti valitsuse jaoks olema kõige olulisemad. Rahvusvaheliselt konkurentsivõimelise maksukeskkonna loomist nimetas valitsuselt oodatava kolme olulisima prioriteedi hulgas 70% vastanuist. Enam kui pooled vastanuist tõstsid esile ka hariduspoliitika vastavuse muutuval majanduskeskkonnale (59%) ning vajaduse arendada ettevõtluskeskkonda (52%). Huvitav on märkida, et ehkki senine valitsus pole tippjuhtide hinnangul mõistliku aktsiisipoliitika kujundamisega hakkama saanud, ei ole aktsiisipoliitika muutmine uuele valitsusele seatavate ootuste hulgas isegi esimese viie hulgas.

Joonis 20:

Eesti tippjuhtide ootused uuele valitsusele (% vastajatest)

Eesti



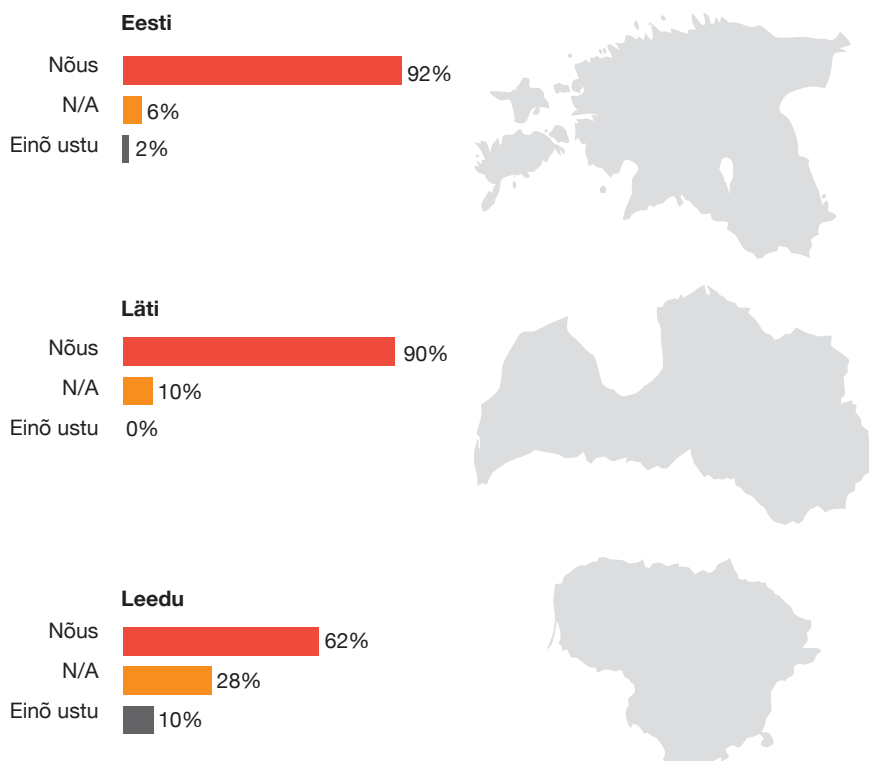


Tippjuhtide digitaalsed väljakutsed

Tänavune tippjuhtide uuring sisaldas ka mitmeid küsimusi digitehnoloogia, tarkvararobotika, AI (*Artificial Intelligence*) ning Asjade Interneti kasutamise ja tulevikuplaanide kohta. Keeruline on mitte nõustuda väitega, et digitehnoloogia muudab juba lähiaastatel olulisel määral juhtivate ettevõtete äritegevust. Ettevõtted, kes soovivad omada konkurentsieelist viie aasta pärast, peavad täna tegema selleks juba otsustavaid samme. Vaatleme alljärgnevalt, kuivõrd Eesti tippjuhid oma Läti ja Leedu ametivendadest erinevad.

Joonis 21:

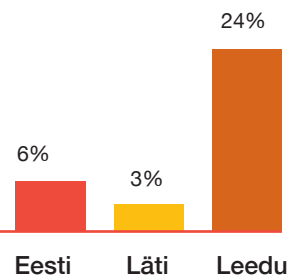
Kas digitehnoloogia muudab olulisel määral Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangul äritegevust järgmise 5 aasta jooksul?



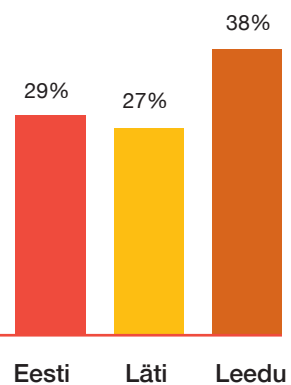
Joonis 22:

Palun vali üks allpool olevatest väidetest, mis kirjeldab Sinu ettevõtet kõige paremini.

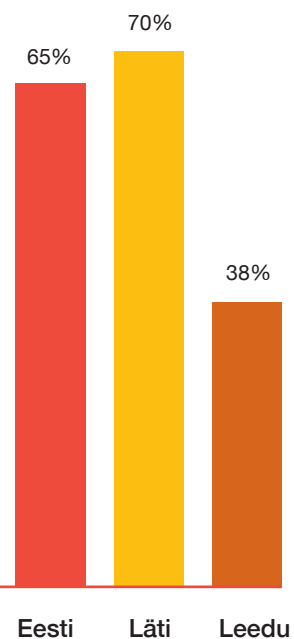
“Me ei kavatse lähitulevikus ühtegi uut digitehnoloogia algatust.”



“Meil on plaanis alustada digitehnoloogiatega algatuste juurutamist lähema 5 aasta jooksul.”

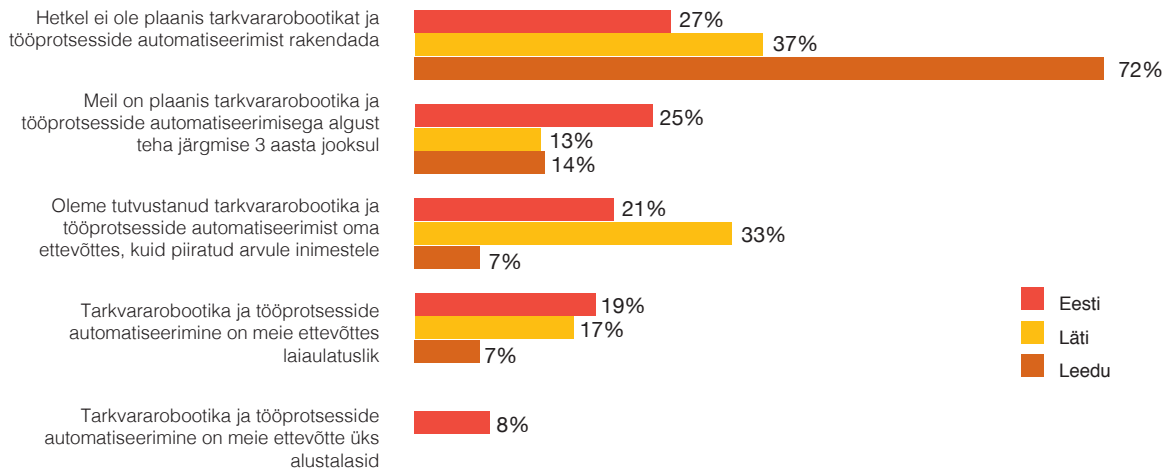


“Digitehnoloogia on meie ettevõttes laialdaselt rakendatud või lausa üks alustaladest.”



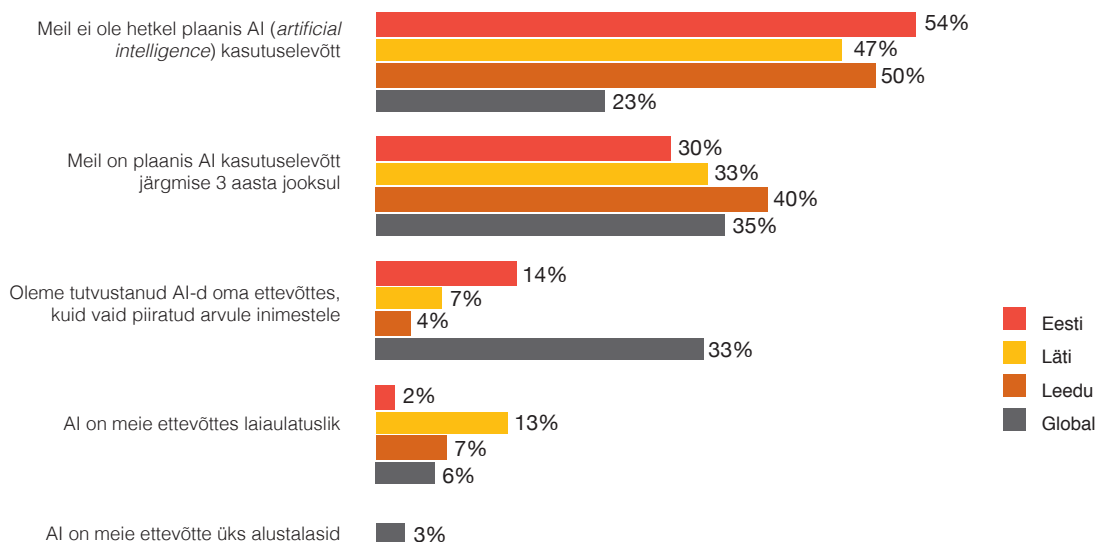
Joonis 23:

Kas tarkvararobotika ja tööprotsesside automatiseerimist on Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangul nende ettevõtetes plaanis rakendada?



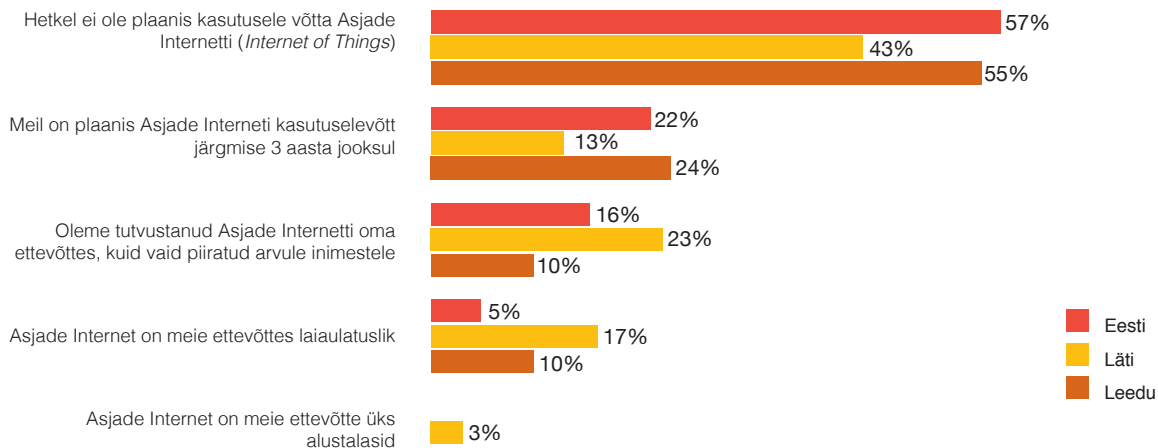
Joonis 24:

Kas AI (*Artificial Intelligence*) on Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangul nende ettevõttes plaanis kasutusele võtta?



Joonis 25:

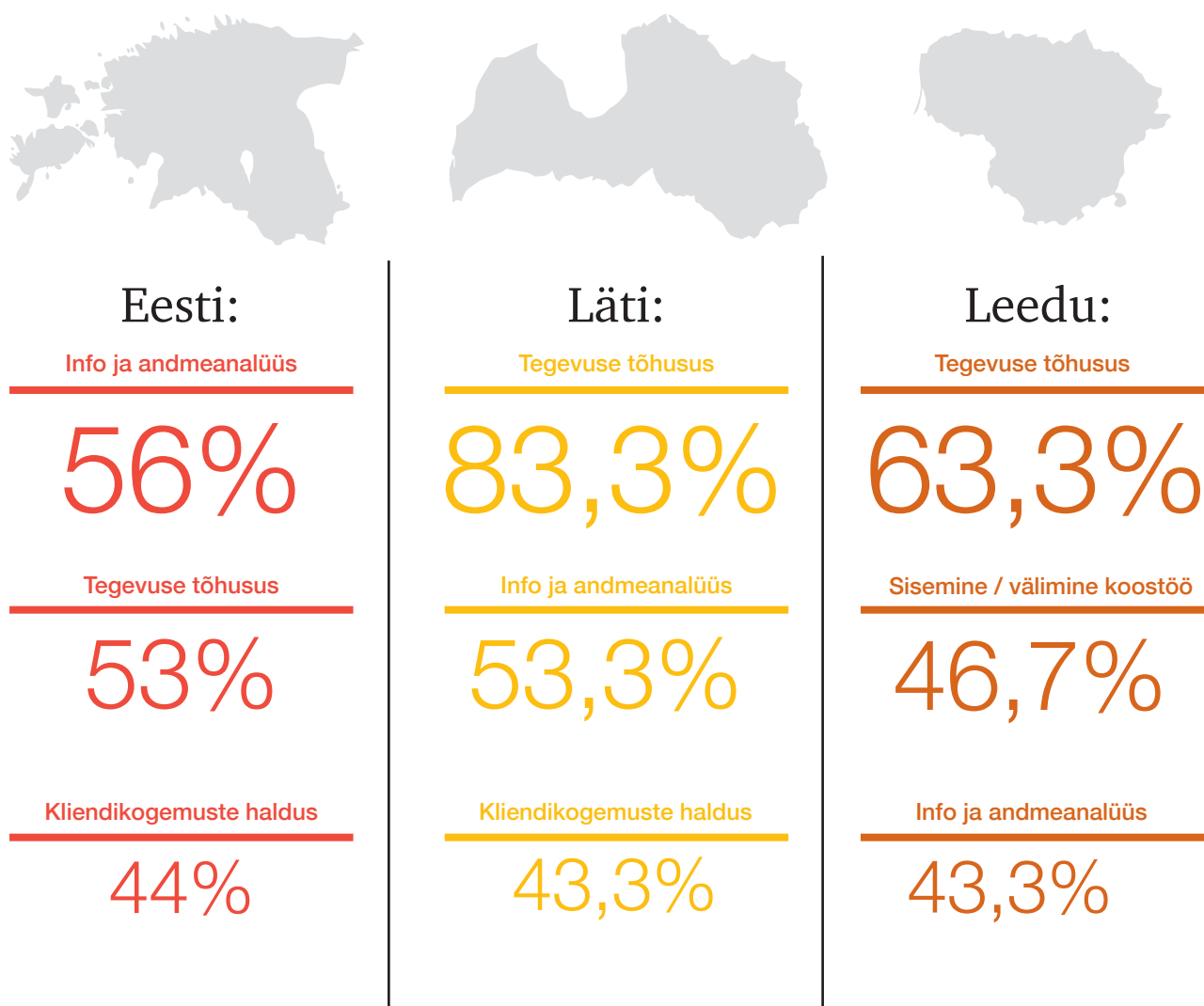
Kas Asjade Internetti (*Internet of Things*) on Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangul nende ettevõttes plaanis kasutusele võtta?





Joonis 26:

Millised 3 peamist digitehnoloogia valdkonda annavad väärtust Sinu ärile? Eesti, Läti ja Leedu tippjuhtide hinnangud (% vastajatest)



Uuring viidi läbi PwC globaalse tippjuhtide uuringu raames jaanuaris 2019 Eesti juhtivate ettevõtete tippjuhtide seas. Küsimustik tugines globaalsele uuringule, olles kohaldatud Eesti oludele.

Eestist osales uuringus 100 tippjuhti, kes esindavad organisatsioone, millest 50 kuuluvad Eesti ja 40 välisriikide erakapitalile ning 10 on riigi omanduses. 47 uuringus osalenud ettevõtete aastakäive ületab 30 miljonit eurot, mille hulgast 14 ettevõtte käive ületab 145 miljoni piiri.



Tiit Raimla

+372 6141 800

tiit.raimla@pwc.com



Ebbe Käo

+372 6141 800

ebbe.kao@pwc.com