

УДК 336.2

DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2019-6-57>**Мандра Н.Г.**

*кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры международных отношений и бизнеса  
факультета международных отношений  
Национального авиационного университета*

**Лактионова О.Е.**

*кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры «Финансы и банковское дело»  
экономического факультета  
Приазовского государственного технического университета*

**Mandra Natalya**

*Associate Professor of the Department of International Business and Business,  
Faculty of International Studies, National Aviation University*

**Laktionova Olga**

*Associate Professor of the Department of Finance and Banking,  
Faculty of Economics, Priazovskiy sovereign technical university*

## МЕЖДУНАРОДНЫЙ РЫНОК УСЛУГ, ЦИФРОВОЙ ФОРМАТ, ТРЕНДЫ

## INTERNATIONAL MARKET OF SERVICES, DIGITAL FORMAT, TRENDS

### АННОТАЦИЯ

Исследован международный рынок услуг информационных технологий. Анализ показал, что наибольшая стоимость коммерческих аутсорсинг-контрактов на услуги информационных технологий наблюдается в области финансовых услуг, в том числе услуг по кредитованию, инвестированию, страхованию, управлению финансами субъектов хозяйствования, лизингу. Выявлено, что аутсорсинг-контракты заключаются с целью снижения затрат времени, труда, энергии и материальных ресурсов на процессы предоставления услуг и повышения их эффективности. Исследование показало, что облачные источники (As-a-Service) в качестве услуги являются самыми распространенными на международном рынке услуг. Исследование международного рынка услуг, особенно информационно-коммуникационных технологий, является необходимым в связи с осуществлением цифровой трансформации экономики Украины. Предложено осуществлять мониторинг международного рынка услуг с целью возможности выхода исполнителей и заказчиков Украины на этот рынок.

**Ключевые слова:** бизнес, аутсорсинг, финансовые услуги, облачные услуги, аутсорсинг-контракты.

### АНОТАЦІЯ

Досліджено міжнародний ринок послуг інформаційних технологій. Аналіз показав, що найбільша вартість комерційних контрактів на послуги спостерігається в галузі фінансових послуг, у тому числі послуги з кредитування, інвестування, страхування, з управління фінансами суб'єктів господарювання, лизингу. Виявлено, що аутсорсинг-контракти укладаються з метою зниження витрат часу, праці, енергії і матеріальних ресурсів на процеси надання послуг та підвищення їх ефективності. Дослідження показало, що хмарні джерела (As-a-Service) як послуги є найпоширенішими на міжнародному ринку послуг. Дослідження міжнародного ринку послуг, особливо інформаційно-комунікаційних технологій, є необхідним у зв'язку зі здійсненням цифрової трансформації економіки України. Запропоновано здійснювати моніторинг міжнародного ринку послуг із метою можливості виходу виконавців і замовників України на цей ринок.

**Ключові слова:** бізнес, аутсорсинг, фінансові послуги, хмарні послуги, аутсорсинг-контракти, outsourcing contracts.

### ANNOTATION

The market of information technology services using commercial outsourcing contracts is a relevant research topic for Ukrainian customers, contractors and analysts of these services. There is a need to identify market segments with the highest cost of commercial outsourcing contracts. The most dynamically developing segment for information technology services is the segment of financial services, including credit, investment, insurance, financial management of business entities, leasing services. Outsourcing contracts are concluded with the aim of reducing the time, labor, energy and material resources spent on the processes of providing services and increasing their efficiency. The study showed that cloud sources (As-a-Service) as a service are the most common in the international market for services. The following services are considered as these services: IaaS and SaaS. The types of Managed Services are considered: ITO, BPO. Commercial outsourcing contracts concluded in America (South and North) have the most significant cost. EMEA countries lag behind in the cost of commercial outsourcing contracts for the provision of these services. In the Asia region, the most intensive growth is observed in all areas of the combined market for research services. The study of the international information and communication technology services market is especially relevant for Ukraine, given the fact that the Cabinet of Ministers of Ukraine adopted the Concept for the Development of the Digital Economy and Society of Ukraine for 2018-2020y. and approved a plan of measures for its implementation. there is a need to change the fiscal system of Ukraine in order to stimulate the development of the digital economy. The necessity of developing tools for continuous monitoring of the international services market is substantiated. To this end, it is proposed to adapt «business intelligence» toolkit, with which you can monitor in OLAP mode. OLAP - convenient analysis tool. It is proposed to monitor the international market for services with the aim of the possibility of Ukrainian performers and customers entering this market.

**Key words:** business, outsourcing, financial services, cloud services, outsourcing contracts.

**Постановка проблемы** в общем виде и ее связь с важными научными и практически задачами. На международном рынке услуг финансовые услуги (financial services) – это в

основном услуги финансового посредничества. Организации, оказывающие финансовые услуги на международном рынке, – банки, инвестиционные, страховые, лизинговые и брокерские компании. Финансовые услуги – крупнейшая по выручке индустрия в мире, доля рыночной капитализации этой индустрии, согласно S&P 500, составляет 20%. На международном рынке одной из моделей организации процесса оказания финансовых услуг является модель аутсорсинга [1–3]. В режиме аутсорсинга оказываются услуги по страхованию, кредитованию, инвестированию, управлению финансами субъектов хозяйствования, последние составляют более 25% всех финансовых услуг. Для снижения затрат времени, труда, энергии и материальных ресурсов на процессы оказания финансовых услуг и повышение их эффективности широкое применение получили информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), оказываемые на условиях коммерческих аутсорсинг-контрактов [1]. Исследование международного рынка услуг ИКТ является актуальным для Украины с учетом того, что Кабинет Министров принял Концепцию развития цифровой экономики и общества Украины на 2018–2020 гг. и утвердил план мероприятий по ее реализации.

**Анализ последних исследований и публикаций**, в которых положено начало решению данной проблемы и на которые опираются авторы. Исследование международного рынка услуг, особенно информационно-коммуникационных технологий, является необходимым в связи с осуществлением цифровой трансформации эко-

номики Украины. В настоящее время имеются немногочисленные публикации, посвященные исследованию международного рынка услуг в области ИКТ [1]. Нерешенными являются проблемы выявления и мониторинга наиболее значимых сегментов международного рынка услуг, в том числе финансовых, услуг финансового аутсорсинга; определения места цифровых технологий и направлений дальнейшего развития услуг на этом рынке и др. Экспорт информационно-телекоммуникационных услуг (ИКУ) может стать одним из наиболее перспективных направлений экономики Украины. Украинские компании, в том числе компании МСБ (малого и среднего бизнеса), способны занять доминирующие позиции на глобальном цифровом рынке. Цифровые товары и услуги могут стать основой экспорта Украины.

**Формулирование целей статьи (постановка задания).** Цель исследования – выявление перспектив развития международного рынка услуг, в том числе услуг цифрового формата. Это необходимо для выявления возможности выхода компаний, в т. ч. МСБ, Украины в качестве поставщиков услуг.

**Изложение основного материала исследования** с полным обоснованием полученных научных результатов. Согласно данным компании ISG Index™ [3], которая исследует коммерческие аутсорсинг-контракты на использование цифровых информационно-коммуникационных технологий с годовой стоимостью контракта (ACV) 5 млн долларов и более, на рынке аутсорсинговых услуг финансовые услуги (Financial services)

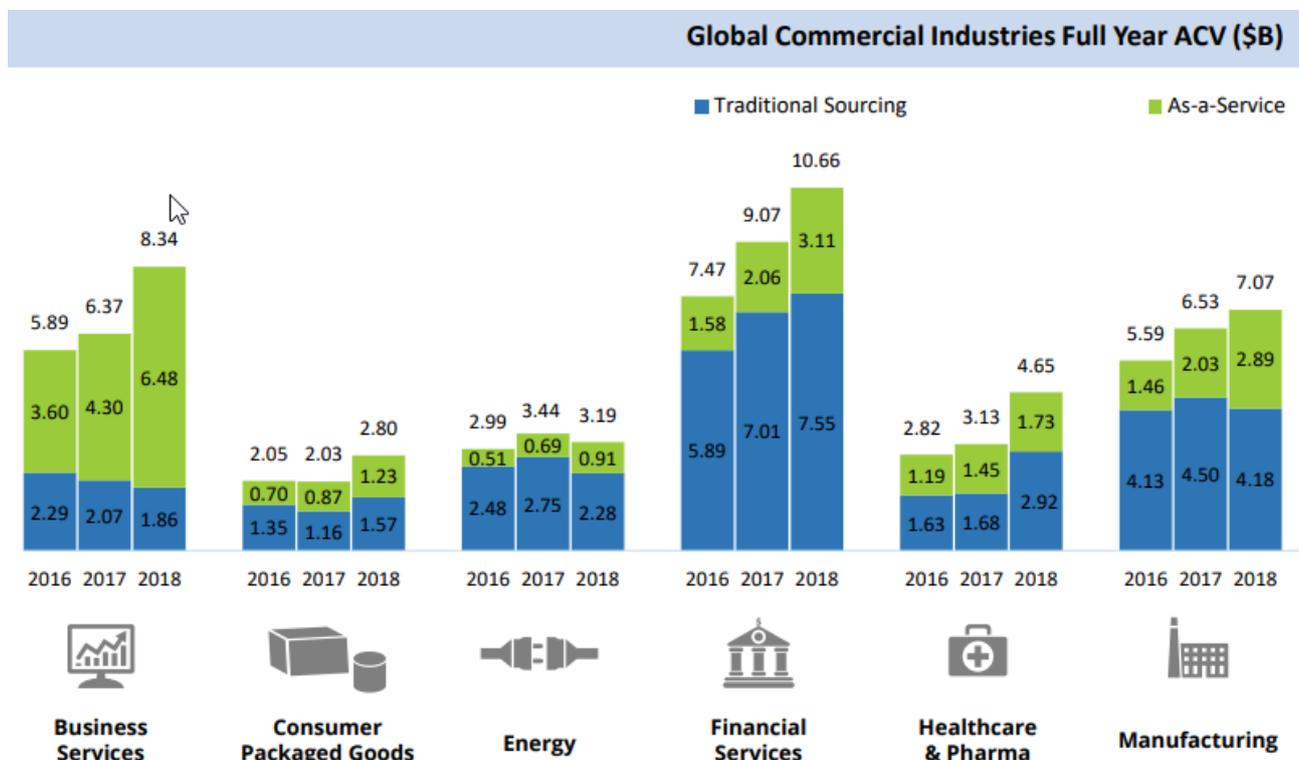


Рис. 1. Динамика стоимости аутсорсинг-контрактов на международном рынке, 2016–2018 гг., \$B (\$US billions) [3]

Таблица 1

Динамика стоимости аутсорсинг-контрактов (ACV) на международном рынке, 2016–2018 гг.

	2016			2017			2018		
	ACV GCS, \$B	ACV FS, \$B	%	ACV GCS, \$B	ACV FS, \$B	%	ACV GCS, \$B	ACV FS, \$B	%
Traditional Sourcing	24,2	5,89	24,3	25,3	7,01	27,9	26,0	7,55	29,0
As-a-Service	12,2	1,58	12,9	15,2	2,06	13,4	21,8	3,11	14,2
Суммарная стоимость	36,4	7,47	20,5	40,5	9,07	22,39	47,8	10,66	22,3

Обозначение: GCS – Global Commercial Sector; FS – Financial Services.

занимают лидирующие позиции среди отраслей с положительным ростом в области традиционного аутсорсинга (Traditional sourcing) и аутсорсинга с использованием облачных технологий (As-a-Service), что представлено на рис. 1 [3].

Согласно рис. 1, за период 2016 г. стоимость заключенных контрактов на оказание финансовых услуг с использованием традиционных источников составила 5,89\$B (Traditional sourcing), а с использованием облачных технологий – 1,58\$B. За период 2017 г. стоимость заключенных аутсорсинг-контрактов на финансовые услуги, осуществляемых традиционно, – 7,01\$B (рост к 2016 г. 19%), а с использованием облачных технологий – 2,06\$B (рост к 2016 г. 30%). Суммарная стоимость аутсорсинг-контрактов в 2017 г. составила 9,07\$B (рост к 2016 г. 21%).

В 2018 г. стоимость аутсорсинг-контрактов на исполнение финансовых услуг, осуществляемых традиционно, составила 7,55\$B (рост к 2017 г. 8%, к 2016 г. – 28%).

Стоимость аутсорсинг-контрактов, осуществляемых с использованием облачных технологий, – 3,11\$B (рост к 2017 г. 50%, к 2016 г. – 96%). Суммарная стоимость аутсорсинг-контрактов в 2018 г. составила 10,66\$B (рост к 2017 г. 17%, к 2016 г. – 42%).

Согласно рис. 1. и табл. 1, отрасль «финансовые услуги» (Financial services, FS) является самой значительной по стоимости заключенных аутсорсинг-контрактов (ACV).

Наблюдается рост стоимости аутсорсинг-контрактов (ACV) во всех отраслях, особенно на услуги Financial Services на международном рынке, 2016–2018 гг. (рис. 3).

В третьем квартале 2019 г. (3Q19) на международном рынке спрос на услуги аутсорсинга услуг вырос на 13 % и достиг 13,8\$B (табл. 2).

На международном рынке услуг облачные источники (As-a-Service) в качестве услуги установили новый квартальный максимум – ACV 7,1\$B, что на 19% больше, чем во втором квартале 2019 г. (табл. 2).

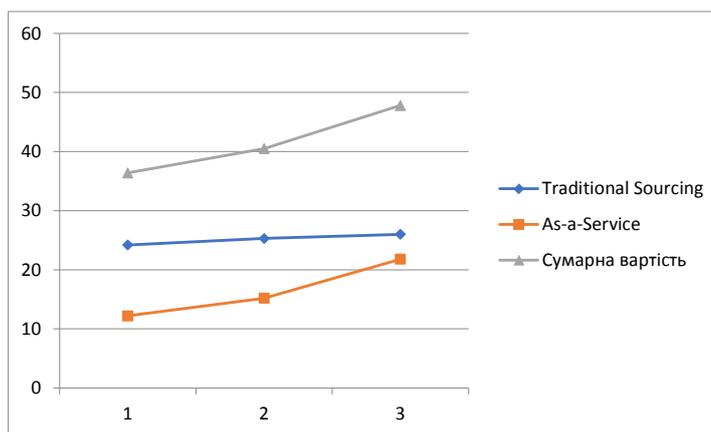
Услуги по управлению составили ACV 6,7\$B (табл. 2), рост – 7% по сравнению с аналогичным кварталом 2018 г. (табл. 2).

В регионе Америка наблюдается рост комбинированного рынка (как с использованием облачных технологий, так и без) на 25% (табл. 2).

В регионе EMEA наблюдается снижение спроса на аутсорсинг-контракты на 7%. Результат третьего квартала EMEA снизился на 5% по сравнению со вторым кварталом при объеме 411 контрактов, что на 1,7% меньше, чем в 2018 г. (табл. 2).

Рынок Asia Pacific Combined имеет рост 20% по сравнению с 3Q2018 г.

Высокий спрос на международном рынке услуг наблюдался на аутсорсинг бизнес-процессов (BPO), который вырос на 5,3% и достиг 1,6\$B в 3Q19. Сегмент ИТ-аутсорсинга (ИТО) сократился на 2%, до 5,1\$B.



Обозначение: Traditional Sourcing – традиционные источники; As-a-Service – источники с использованием облачных технологий.

Рис. 2. Динамика стоимости аутсорсинг-контрактов (ACV) на международном рынке услуг, 2016–2018 гг., \$B

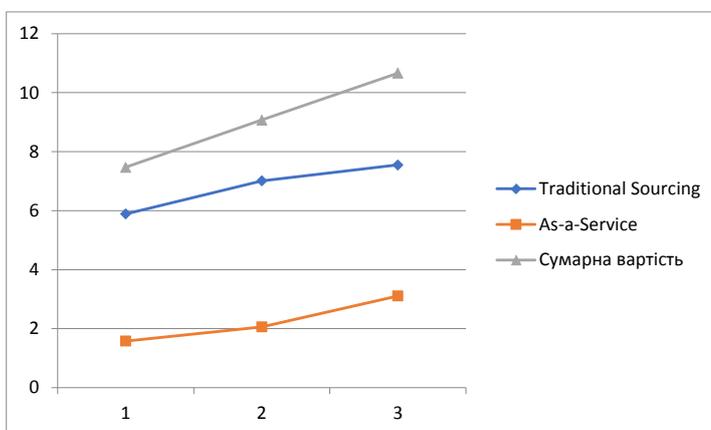


Рис. 3. Динамика стоимости аутсорсинг-контрактов на услуги Financial Services (финансовые услуги) на международном рынке, 2016–2018 гг., \$B

Таблица 2

## Показатели аутсорсинг-контрактов на международном рынке в 3Q2019, \$B [3]

	3Q19 ACV(\$B)	3Y/Y, %	2019YTD ACV(\$B)	2019YTD, %
Международный рынок (Combined)	13,8	13%	41,6	11%
Тип				
Услуги по управлению	6,7	7%	20,8	2%
As-a-Service	7,1	19%	20,8	22%
По регионам:				
Americas Combined	7,7	25%	21,1	12%
EMEA Combined	4,1	-7%	13,9	5%
Asia Pacific Combined	2,0	20%	6,6	23%

Среди ТОП-отраслей в 3Q2019 наибольшая стоимость аутсорсинг-контрактов наблюдалась: при оказании финансовых услуг – 8,4\$B; в биз-

несе (Business Services) – 7,2\$B; в производстве (Manufacturing) – 6,4\$B; Телеком&Media – 4,5\$B. По региону Америка в 3Q2019:

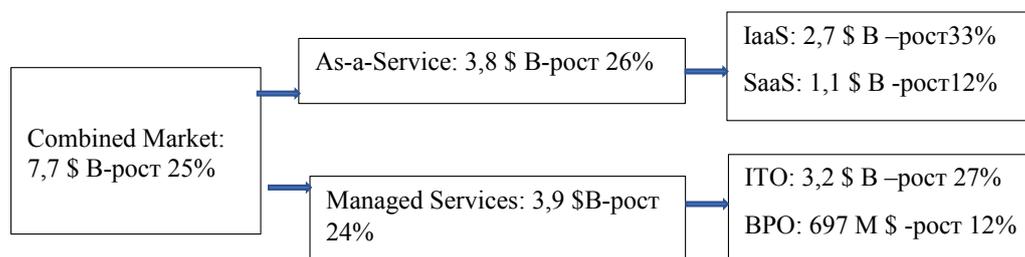


Рис. 4. Показатели по региону Америка, 3Q2019

Рынок региона Америка (Северная и Южная) показывает значительный рост комбинированного рынка – 25%. Наблюдается рост услуг As-a-Service – 26%, услуг IaaS (инфраструктура как услуга) – 33%, услуг SaaS (программное

обеспечение как услуга) – 12%.

Managed Services (услуги по управлению) – рост 24%, из них ITO – рост 27%, BPO – рост 12%.

Регион EMEA в 3Q2019:

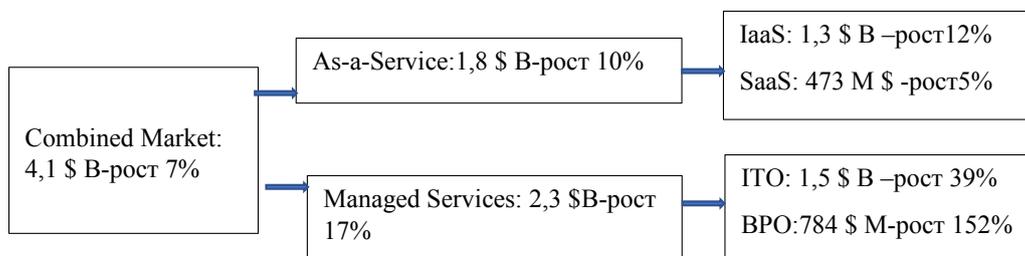


Рис. 5. Показатели по региону EMEA, 3Q2019

По региону EMEA (Европа, Ближний Восток и Африка) наблюдается менее интенсивный рост услуг As-a-Service – 10%.

Значительный рост ITO – 39%. Рост ACV в Скандинавских странах и в странах Бени-

люкса был недостаточным для компенсации двузначного спада на трех крупнейших рынках регион – Великобритания, DACH и Франция.

Регион Asia Pacific в 3Q2019:

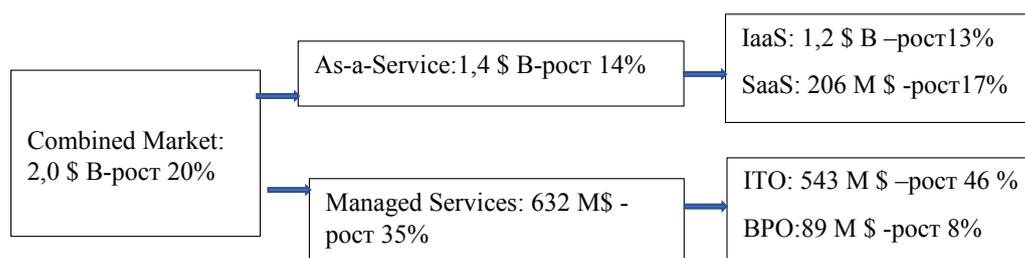


Рис. 6. Показатели по региону EMEA, 3Q2019

По региону Asia Pacific наблюдается очень интенсивный рост по всем направлениям комбинированного рынка, особенно в сегменте управляемых услуг (Managed Services), ACV – 632 M\$ – рост 35% благодаря росту ИТО на 46%. Особенно сильный рост наблюдался в Китае и Индии, более слабые результаты в Австралии/Новой Зеландии и ЮВА. Причем IaaS и SaaS растут двузначными темпами.

**Выводы** из этого исследования и перспективы дальнейших исследований в данном направлении. Международный рынок аутсорсинговых услуг ИКТ показывает географическую распространенность и эффективность работы поставщиков услуг. Наблюдается расширение международного рынка за счет быстрорастущего рынка как услуги, где оказывают сильное влияние облачные услуги на преобразование цифрового бизнеса. Наибольшие по стоимости аутсорсинг-контракты имеют место в сегменте финансовых услуг. Выявлено, что, несмотря на рецессию, компании продолжают вкладывать капитал в модернизацию своей инфраструктуры и создание цифровых продуктов. Необходимо усовершенствование механизма управления в области рынка ИКТ, которое позволит повысить конкурентоспособность не только стран, но и регионов в целом, что приведет к повышению уровня жизни в мире и в Украине. Требуется разработка инструментария дальнейшего мони-

торинга спроса и предложения на международном рынке для выявления его изменений, точек роста и возможности выхода поставщиков и пользователей этих услуг в Украине.

---

#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Омельченко Л.С., Календжян С.О., Лактионова О.Е. Финансовый аутсорсинг : учебное пособие. Мариуполь : ПГТУ, 2016. 124 с.
2. Омельченко Л.С., Лактионова О.Е., Мандра Н.Г. Финансовый аутсорсинг в международной практике, компании-аутсорсеры Украины. *Економіка і суспільство*. 2017. № 12. С. 600–605.
3. ISG GLOBAL 4Q18. URL: [https://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/4q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=b9bdcc31\\_2](https://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/4q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=b9bdcc31_2) (дата обращения: 20.12.2019).

---

#### REFERENCES:

1. Omel'chenko L.S., Kalendzhyan S.O., Laktionova O.E. (2016) *Finansovyy autsorsing: uchebnoe posobie*. Mariupol: PDTU, 124 p.
2. Omel'chenko L.S., Laktionova O.E., Mandra N.G. (2017) *Finansovyy autsorsing v mezhdunarodnoy praktike, kompanii-autsorsery Ukrainy*. *Ekonomika i suspilstvo*. 2017. № 12. Pp. 600–605.
3. ISG GLOBAL 4Q18 (2018) URL: [https://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/4q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=b9bdcc31\\_2](https://isg-one.com/docs/default-source/default-document-library/4q18-global-isg-index.pdf?sfvrsn=b9bdcc31_2) (accessed 20.12.2019).