

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра світової економіки

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ІТ-ПОСЛУГИ В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ

(на матеріалах ТОВ "СІЕС ЛІД", м. Харків)

Студентки 5 курсу, 3 групи,
факультету міжнародної торгівлі
і права
спеціальності 292 «Міжнародні
економічні відносини» освітньої
програми «Міжнародний бізнес»

Надежко Ганни
Володимирівни

Науковий керівник
доктор екон. наук, професор

Олейніков Юрій
Олександрович

Гарант освітньої програми

Лежельокова Вікторія
Геннадіївна

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет міжнародної торгівлі та права, Кафедра світової економіки
Спеціальність 292 «Міжнародні економічні відносини», ОП «Міжнародний
бізнес»

Затверджую

Зав. кафедри Дугінець Г.В.

«__» _____ 20__ р

Завдання

на випускний кваліфікаційний проект (роботу) студентів

Надежко Ганни Володимирівни

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту (роботи)
ІТ-послуги в міжнародному бізнесі
(на матеріалах ТОВ "СІЕС ЛІД", м. Харків)

Затверджена наказом ректора від «__» _____ 20__ р. № _____

2. Строк здачі студентом закінченого проекту (роботи)

3. Цільова установка та вихідні дані до проекту (роботи)

Мета проекту (роботи)

Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення ІТ послуг ТОВ «СІЕС ЛІД» у міжнародному бізнесі

Об'єкт дослідження - процес використання ІТ-послуг в міжнародному бізнесі.

Предмет дослідження - теоретичні засади і практичні аспекти використання ІТ-послуг в міжнародному бізнесі.

4. Перелік графічного матеріалу

Рисунків – 6

Таблиць - 8

5. Консультанти по проекту (роботі) із зазначенням розділів, за якими здійснюється консультування:

Розділ	Консультант (прізвище, ініціали)	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв

6. Зміст випускного кваліфікаційного проекту (роботи) (перелік питань за кожним розділом)

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ МІСЦЯ ТА РОЛІ ІТ-ПОСЛУГ ТОВ "СІЕС ЛІД" В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ

- 1.1. Сутність та роль ІТ-послуг в міжнародному бізнесі
- 1.2. Дослідження ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ІТ-ПОСЛУГ ТОВ "СІЕС ЛІД" В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ

- 2.1. Оцінка сприятливості міжнародного бізнес-середовища для розвитку ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД"

- 2.2. Пріоритети вдосконалення ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі

Висновки до розділу 2

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

7. Календарний план виконання проекту (роботи)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми ВКР	до 20.11.2022	20.11.22
2	Узгодження плану ВКР з науковим керівником	до 10.12.2022	10.12.22
3	Подача науковому керівнику на рецензування 1-го розділу ВКР	до 10.01.2023	10.01.23
4	Подача науковому керівнику на рецензування 2-го розділу ВКР	до 20.01.2023	20.01.23
5	Подача готової ВКР науковому керівнику	до 26.01.2023	26.01.23
6	Подача готової ВКР на кафедру	до 30.01.2023	30.01.23

8. Дата видачі завдання « ____ » _____ 20__ р.

9. Керівник випускного кваліфікаційного проекту (роботи) Олейніков Ю.О. _____

10. Гарант освітньої програми Лежєп'юкова В.Г. _____

11. Завдання прийняв до виконання студент Надежко Г.В.

12. Відгук керівника випускного кваліфікаційного проекту (роботи)

Випускна кваліфікаційна робота виконана на тему, що затверджена у Завданні. При написанні ВКР, студентом було дотримана цільова установка керівника та вихідні дані до проекту (роботи) стосовно мети, предмету та об'єкту дослідження.

За своєю структурою випускна кваліфікаційна робота відповідає Змісту визначеному у Завданні керівником. Ступінь розгляду та розкриття питань змісту достатньо висока, що свідчить про досягнення студентом поставленої ним у Вступі мети та завдань. Перелік графічного матеріалу є достатнім. В роботі використовуються сучасні статистичні данні. Робота оформлена належним чином який відповідає положенням Методичних рекомендацій до виконання ВКР. В цілому, випускна кваліфікаційна робота має закінчений вигляд, логічна за структурою і може бути рекомендована до захисту з позитивною оцінкою.

Керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

(підпис, дата)

13. Висновок про випускний кваліфікаційний проект (роботу)

Випускний кваліфікаційний проект (робота) студента

Надежко Г.В.

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми.

Лежетько В.Г.

Завідувач кафедри

Дугінець Г.В.

« » 20 р.

АНОТАЦІЯ

Надежко Г.В. ІТ-ПОСЛУГИ В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ (на матеріалах ТОВ "СІЕС ЛІД", м. Харків)

Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 292 «Міжнародні економічні відносини», спеціалізацією «Міжнародний бізнес». Державний торговельно-економічний університет, 2023

Випускна кваліфікаційна робота присвячена дослідженню місця та ролі ІТ послуг у розвитку міжнародного бізнесу.

У першому розділі досліджено сутність та роль ІТ-послуг в міжнародному бізнесі, а також здійснено аналіз ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД".

Другий розділ присвячено оцінці сприятливості міжнародного бізнес-середовища для розвитку ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" та визначенню пріоритетів вдосконалення ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі.

Ключові слова: ІТ-послуги, імпорт, аутсорсинг, ефективність

ANNOTATION

Nadezhko G.V. IT SERVICES IN INTERNATIONAL BUSINESS (based on the materials of "SIES LID" LLC, Kharkiv)

Final qualification paper for obtaining a bachelor's degree in specialty 292 "International Economic Relations", specialization "International Business". State University of Trade and Economics, 2023

The final qualification work is devoted to researching the place and role of IT services in the development of international business.

The first chapter examines the essence and role of IT services in international business, as well as an analysis of the IT services of "SIES LID" LLC.

The second section is devoted to the evaluation of the favorable international business environment for the development of IT services of "SIES LID" LLC and the determination of priorities for the improvement of IT services of "SIES LID" LLC in international business.

Keywords: IT services, import, outsourcing, efficiency

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ МІСЦЯ ТА РОЛІ ІТ-ПОСЛУГ ТОВ "СІЕС ЛІД" В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ	5
1.1. Сутність та роль ІТ-послуг в міжнародному бізнесі	5
1.2. Дослідження ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі	12
Висновки до розділу 1	18
РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ІТ-ПОСЛУГ ТОВ "СІЕС ЛІД" В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ	20
2.1. Оцінка сприятливості міжнародного бізнес-середовища для розвитку ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД"	20
2.2. Пріоритети вдосконалення ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі	26
Висновки до розділу 2	33
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37

ВСТУП

Інформаційні технології безсумнівно можна назвати підґрунтям розвитку сучасного бізнесу. Навіть найменші компанії інтегрують у свою діяльність сучасні технологічні інструменти, які дозволяють оптимізувати потоки інформації, підвищити ефективність зовнішніх комунікацій та вивести роботу з клієнтами на новий рівень. У міжнародному бізнесі ІТ послуги виконують роль каталізатора усіх процесів, а також дозволяють учасникам бізнес-операцій скоротити витрати на організацію офлайн зустрічей. Усе зазначене вказує на ключову роль ІТ-послуг у міжнародному бізнесі та свідчить про актуальність їх всебічного дослідження.

Теоретичні засади міжнародного ІТ бізнесу вивчали у свої працях такі вчені як І.В. Замула, Л.В. Чижевська, І.Л. Грабчук [6], А.О. Вікулова, В.В. Савчук [7], З.А. Мацук [8], А.В. Тимошенко [9], В. Ю. Барвінок [18], О. І. Карий, Л. І. Гальків, А. Ю. Цапулич [19] та ін. Проте місце та роль ІТ послуг у міжнародному бізнесі досліджені у науковій літературі недостатньо, що і обумовило вибір теми дослідження.

Метою випускної кваліфікаційної роботи є розробка комплексу заходів щодо вдосконалення ІТ послуг ТОВ «СІЕС ЛІД» у міжнародному бізнесі. На досягнення цієї мети були спрямовані наступні завдання:

- проаналізувати сутність та роль ІТ-послуг в міжнародному бізнесі;
- дослідити ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі;
- здійснити оцінку сприятливості міжнародного бізнес-середовища для розвитку ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД";
- визначити пріоритети вдосконалення ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі.

Об'єктом випускної кваліфікаційної роботи є процес використання ІТ-послуг в міжнародному бізнесі. Предмет дослідження – теоретичні засади і практичні аспекти використання ІТ-послуг в міжнародному бізнесі

Під час написання випускної кваліфікаційної роботи використовувалися загальнонаукові методи, зокрема аналіз, синтез, ранжування, дедукція.

Інформаційною базою стали роботи вітчизняних та зарубіжних вчених, дані галузевих досліджень, матеріали підприємства.

Представлена робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Надані рекомендації можуть бути використані у практичній діяльності ТОВ «СІЕС Лід»,



РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ МІСЦЯ ТА РОЛІ ІТ-ПОСЛУГ ТОВ "СІЕС ЛІД" В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ

1.1. Сутність та роль ІТ-послуг в міжнародному бізнесі

Диджиталізація світового господарства обумовлює тенденцію до зростання уваги до розвитку інформаційних технологій як базису переходу до нового етапу його функціонування. Розвиток сфери ІТ викликає значний інтерес як у практичній площині – з боку надавачів та отримувачів відповідних послуг, а також національних та міжнародних інституцій, які здійснюють регулювання відповідного ринку, так і з точки зору наукового пізнання тенденції його функціонування.

Україна наразі також приділяє значну увагу розвитку сфери інформаційних технологій, про що свідчить існування в Україні Закону України «Про національну програму інформатизації» від 04.02.1998 № 74/98-ВР [1]. Цей закон було прийнято понад 20 років тому і зміни, які вносилися до нього протягом цього часу, ілюстрували еволюцію ІТ сфери України. Наразі законом визначено сутність таких понять як інформаційна послуга, інформаційна технологія та інформаційний продукт, які є основоположними для цілей регулювання відповідного ринку. Зокрема, інформаційна технологія тлумачиться як цілеспрямована організована сукупність інформаційних процесів з використанням засобів обчислювальної техніки, що забезпечують високу швидкість обробки даних, швидкий пошук інформації, розосередження даних, доступ до джерел інформації незалежно від місця їх розташування, інформаційна послуга розглядається як сукупність дій суб'єктів щодо забезпечення споживачів інформаційними продуктами, інформаційний продукт (продукція) – як документована інформація, яка підготовлена і призначена для задоволення потреб користувачів [1].

Трактування понять «інформаційний продукт» та «інформаційна послуга» представлено також у Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-ХІІ. Зокрема інформаційний продукт трактується як матеріалізований результат інформаційної діяльності, призначений для задоволення потреб суб'єктів

інформаційних відносин. Інформаційною послугою є діяльність з надання інформаційної продукції споживачам з метою задоволення їхніх потреб [2].

На наш погляд, запропоновані діючим Законом України «Про національну програму інформатизації» визначення є дещо вузькими та не відповідають повною мірою сучасним тенденціям розвитку сфери ІТ у світі. Такою ж є логіка законодавчих органів України, про що свідчить набуття з 1 березня 2023 року чинності новим Законом України «Про національну програму інформатизації» від 01.12.2022 № 2807-IX [3], який визначає уже не представлені вище терміни, а сутність поняття «інформаційно-комунікаційні технології», які трактуються як результат інтелектуальної діяльності, сукупність систематизованих наукових знань, технічних, організаційних та інших рішень про перелік та послідовність виконання операцій для збирання, обробки, накопичення та використання інформаційної продукції, надання інформаційних послуг. Також новий Закон України усуває існування різних тлумачень одних і тих самих понять та містить посилання на представлені у Законі України «Про інформацію» підходи.

Водночас відзначимо, що попри певне врегулювання ситуації з визначеннями, термін ІТ-послуги на законодавчому рівні залишається невизначеним.

На міжнародному рівні існують різні підходи до назви, визначення та охоплення ІТ-послуг. Зокрема Світова організація торгівлі, членом якої є Україна, називає ІТ-послуги пов'язаними з комп'ютерами, зазначаючи що цей сектор послуг належить до широкої категорії ділових і професійних послуг у системі класифікації Генеральної угоди про торгівлю послугами та включає консультації щодо встановлення комп'ютерного обладнання, послуги з впровадження програмного забезпечення, послуги обробки даних і послуги баз даних [4].

ІТ-послуги лежать в основі сучасної економіки та цифрової трансформації бізнесу та торгівлі, вони забезпечують інфраструктуру для глобальних комунікацій, електронної комерції та корпоративних операцій. Крім того,

створення та впровадження нових технологій є наслідком існування інноваційних комп'ютерних програм.

Аналітики Світової організації торгівлі зазначають, що протягом багатьох років цей сектор був здебільшого нерегульованим і стикався з незначними торговельними обмеженнями, водночас за останнє десятиліття глобальне зростання торгівлі інформаційними та комунікаційними технологіями обумовило глобалізації сектору та посилення його регулювання та захисту.

Досить різні підходи до визначення сутності ІТ-послуг представлені і у науковій літературі. Досить лаконічне визначення ІТ-послуг пропонують А.В. Голидьбіна, Н.В. Язвінська: ІТ-послуга – це послуга, що надається постачальником ІТ-послуг та включає в себе інформаційні технології, процеси і людей [5, с.3]. Водночас І.В. Замула, Л.В. Чижевська, І.Л. Грабчук вважають, що ІТ послуги являють собою комплекс складних послуг організаційного та технічного характеру, спрямованих на підтримку в сфері інформаційних технологій. На основі узагальнення наявних у науковій літературі підходів автори також зазначають, що за способами надання ІТ послуг можна виділити такі напрями як ІТ-консалтинг (тобто надання консультаційних послуг щодо розвитку ІТ-систем клієнта), ІТ-аутсорсинг (виконання окремих проектів для замовника), розробку програмного забезпечення та системну інтеграцію. За об'єктом автори поділяють ІТ послуги на пов'язані з програмним забезпеченням, пов'язані з технічним забезпеченням, пов'язані з розробкою програмного забезпечення.

Також для глибшого розуміння сутності ІТ послуг автори виділяють низку їх ознак, зокрема нематеріальність, адаптованість до потреб споживача під кожного споживача), забезпечення корисного результату у споживача, потреба у спеціальному програмному та технічному забезпеченні в отримувача послуг, невизначеність якості ІТ-послуги до її реалізації та складність у розрахунку остаточної ціни ІТ-послуги [6, с.32]. На наш погляд, не усі з перерахованих характеристик є повністю коректними, зокрема результат послуги у багатьох випадках може носити матеріальний характер. На етапі динамічного розвитку

ІТ-бізнесу проблем з розрахунком вартості послуг також зазвичай не виникає. Водночас підхід авторів вважаємо достатньо комплексним.

Вікулова А.О. та Савчук В.В., розглядаючи ІТ-послуги, починають з визначення більш базових понять. Так, автори підкреслюють, що ринок ІТ-послуг є складовою частиною галузі інформаційних технологій, яка входить до структури інформаційно-комунікаційного ринку (ІКТ). При цьому на їх думку галузь ІТ включає у себе галузь апаратного забезпечення, галузь програмного забезпечення та власне сферу ІТ-послуг, що включає у себе ІТ-аутсорсинг, ІТ – консалтинг та обробку і зберігання електронної інформації [7, с. 28]. На наш погляд, такий підхід у значній мірі корелюється з попереднім, і у цілому є правомірним.

Мацук З.А. зазначає, що дослідження поняття «ІТ-послуга» потребує узгодження категорій, що використовуються у цій сфері, а саме: ІТ-продукт, ІТ-товар та ІТ-послуга. Ці поняття між собою досить тісно пов'язані, проте не є тотожними, що потребує їх чіткого визначення. Первинним, найзагальнішим, на думку автора, поняттям є «ІТ-продукт», тобто результат діяльності розробника чи сукупності розробників. У свою чергу, ІТ-продукт конкретизується у ІТ-послугі. ІТ-послуга може не бути ІТ-товаром, якщо вона не продається і не купується (виготовляється з метою власного використання). І може бути ІТ-товаром, якщо вона виробляється для продажу, і цей продаж стає економічною діяльністю ІТ-компанії [8, с. 129-130]. Зазначений підхід заслуговує на увагу у першу чергу у контексті аналізу поняття сутності ІТ-послуги з точки зору її комерціалізації.

Тимашенко А.О. аналізує специфіку ІТ сфери з позиції визначення поняття «діяльність ІТ-сфери». Автор трактує її як вид інформаційної діяльності, що здійснюється у сфері виробництва ІТ-продукції, надання послуг з програмного забезпечення (супроводу) інших видів діяльності спеціальними суб'єктами господарювання з метою одержання прибутку, а також досягнення інших соціально-економічних ефектів. Окрім цього, автор звертає увагу на сутність інформаційних технологій, що визначаються як комплекс заходів щодо збору, трансформації, збереження та передачі до користувача інформації за рахунок її

реалізації на основі сучасних засобів, які в сукупності становлять цілісні технологічні системи на основі таких властивостей, як: доцільність, наявність компонент і структури, взаємодія з зовнішнім середовищем, цілісність, розвиток в часі тощо. [9, с. 47].

Узагальнюючи викладене, доходимо висновку, що інформаційні послуги є складовою більш широкого поняття інформаційно-комунікаційні послуги. За сферою надання вони поділяються на власне інформаційні та комп'ютерні, за форматом надання виділяють ІТ-аутсорсинг, ІТ консалтинг, розробку програмного забезпечення, системну інтеграцію, обробку та зберігання електронної інформації (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Структура ІТ послуг

Джерело: складено автором за [6, 7]

Значну роль інформаційні технології відіграють у сучасному бізнесі, забезпечуючи інфраструктуру його розвитку. Саме технологічний прогрес є

одним з основних чинників пришвидшення економічних процесів, залучення до них нових учасників.

Окремо слід відзначити, що в умовах пандемії коронавірусу інформаційні технології забезпечили можливість для неперервної діяльності більшості підприємств, забезпечивши комунікацію як усередині бізнесів та у рамках їх партнерських груп, так і взаємодію з кінцевими споживачами.

Війна в Україні також стала доказом важливості розвитку технологічних рішень для різних сфер економіки. Зокрема, фінансова сфера продовжила функціонувати саме за рахунок високого рівня її диджиталізації.

Загалом, для України сфера ІТ відіграє вагому значення у розвитку економіки, забезпечуючи понад 30% експорту послуг (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Показники динаміки зовнішньої торгівлі інформаційно-комунікаційними послугами України у 2017 – 2021 рр., млн. грн.

Найменування послуги згідно із КЗЕП	2017	2018	2019	2020	2021	Абсолютне відхилення, млн. грн.					Відносне відхилення
						2018/ 2017	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2021/ 2017	
Експорт											
Усього	10790,37	11679,95	15660,86	11547,17	12785,59	889,58	3980,91	-4113,68	1238,41	1995,22	1,18
Інформаційно-комунікаційні послуги	1760,79	2114,96	2575,95	3051,45	4032,00	354,16	460,99	475,50	980,55	2271,20	2,29
Телекомунікаційні послуги	190,53	157,75	111,20	93,51	102,08	-32,78	-46,55	-17,69	8,57	-88,45	0,54
Комп'ютерні послуги	1311,79	1633,15	2044,61	2345,01	3161,69	321,36	411,45	300,41	816,67	1849,89	2,41
Інформаційні послуги	258,48	324,06	420,14	612,92	768,23	65,58	96,08	192,78	155,31	509,76	2,97
Частка інформаційно-комунікаційних послуг у загальному експорті послуг, %	16,32	18,11	16,45	26,43	31,54	1,79	-1,66	9,98	5,11	15,22	1,93
Імпорт											
Усього	5652,15	6361,81	7027,15	5876,54	7976,46	709,66	665,34	-1150,61	2099,91	2324,31	1,41
Інформаційно-комунікаційні послуги	423,97	472,30	531,31	562,02	713,30	48,33	59,01	30,71	151,28	289,33	1,68
Телекомунікаційні послуги	135,14	112,59	97,44	85,94	107,31	-22,55	-15,15	-11,50	21,37	-27,83	0,79
Комп'ютерні послуги	200,24	251,60	300,90	330,90	401,42	51,35	49,31	30,00	70,52	201,18	2,00
Інформаційні послуги	88,59	108,11	132,96	145,17	204,57	19,52	24,86	12,21	59,39	115,98	2,31
Частка інформаційно-комунікаційних послуг у загальному імпорті послуг, %	7,50	7,42	7,56	9,56	8,94	-0,08	0,14	2,00	-0,62	1,44	1,19
Коефіцієнт покриття імпорту експортом											
Інформаційно-комунікаційні послуги	4,15	4,48	4,85	5,43	5,65	0,32	0,37	0,58	0,22	1,50	1,36
Телекомунікаційні послуги	1,41	1,40	1,14	1,09	0,95	-0,01	-0,26	-0,05	-0,14	-0,46	0,67
Комп'ютерні послуги	6,55	6,49	6,79	7,09	7,88	-0,06	0,30	0,29	0,79	1,33	1,20
Інформаційні послуги	2,92	3,00	3,16	4,22	3,76	0,08	0,16	1,06	-0,47	0,84	1,29

Джерело: складено автором за [21]

Обсяг експорту ІТ-послуг України збільшився з 5 років у 2,29 рази, при цьому значення цієї галузі для зовнішньої торгівлі збільшилася з 16 до 31%. При цьому відбулося суттєве скорочення експорту телекомунікаційних послуг, у той час як інформаційні та комп'ютерні сервіси почали користуватися більшою популярністю на зовнішніх ринках.

За досліджуваний період відбулося зростання рівня покриття імпорту інформаційно-комунікаційних послуг експортом, і у 2021 році вихідний потік цих послуг перевищував вхідний у 5,65 рази.

Відзначимо, що ключовими перевагами України на зовнішніх ринках є висока кваліфікація ІТ-фахівців за порівняно невисокої вартості послуг. В умовах війни зазначені переваги залишилися чинними, таким чином експортний потенціал галузі зберігся.

Умови зовнішнього середовища є чинником формування переліку ІТ-послуг. Зокрема у поточних умовах особливо актуальними в Україні та світі стають послуги у сфері кібербезпеки, а також хмарних сервісів, які забезпечують можливості для зберігання та опрацювання великих масивів даних. В Україні останній згаданий напрям ІТ наразі окремо регулюється на національному рівні, що також набуло особливого значення в умовах військових дій, коли ризики для фізичної ІТ інфраструктури істотно зросли. Так, за кілька днів до початку війни було ухвалено Закон України «Про хмарні послуги» від 17.02.2022 № 2075-IX[10], що визначає хмарну послугу як послугу з надання хмарних ресурсів за допомогою технології хмарних обчислень. При цьому до переліку відповідних сервісів відповідно до закону належать послуги технічного адміністрування інформаційних (автоматизованих), електронних комунікаційних мереж та інформаційно-комунікаційних систем, технічної підтримки користувача хмарних послуг, розміщення обладнання у центрі обробки даних, включаючи надання у користування окремих приміщень для розміщення обладнання, надання у користування технічних засобів, розміщених у центрі обробки даних та кіберзахисту [10].

На нашу думку, протягом наступних років відбуватиметься подальший динамічний розвиток ІТ-сфери та зокрема процесів надання ІТ-послуг, у тому числі на міжнародному рівні. Водночас матиме місце не стільки переосмислення теоретичних засад ІТ-бізнесу, а розширення їх переліку та подальші їх інтернаціоналізація.

1.2. Дослідження ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі

ТОВ «СІЕС ЛІД» спеціалізована ІТ-компанія, що надає клієнтам широкий спектр послуг у сфері ІТ аутсорсингу та аутстафінгу, консультування, розробки програмного забезпечення та ремонту ІТ-устаткування як широко-відомих брендів, так і менш відомих виробників. Серед клієнтів компанії переважають українські підприємства (здебільшого середній бізнес), проте окремі проекти реалізуються також для замовників-нерезидентів.

Особливістю діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» є те, що підприємство виступає не лише надавачем, але і отримувачем ІТ-послуг на міжнародному рівні – для забезпечення ремонту окремих типів обладнання компанія звертається до підрядників, розміщених за кордоном. Для забезпечення оптимальних термінів виконання замовлень з зарубіжними ремонтними центрами у Польщі та Німеччині налагоджена ефективна система координації процесів приймання, ремонту, технічного контролю та видачі устаткування.

Дані звіту про фінансові результати підприємства свідчать, що за останні 5 років обсяги господарської діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» істотно збільшилися: з 5,5 млн. грн. до 23,5 млн. грн., що навіть з врахуванням коливання курсу є суттєвим. При цьому ріст чистого доходу від надання послуг мав постійний характер протягом 2019 – 2021 рр. Інші операційні доходи підприємства, натомість, були найвищими у 2017-2018 рр., тоді як у 20169 році відбулося їх істотне зниження. Загалом, валові доходи ТОВ «СІЕС ЛІД» збільшилися за останні 5 років з 5,98 млн. грн. до 24,24 млн. грн. тис. грн. до 27513,6 тис. грн (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Динаміка фінансових результатів ТОВ «СІЕС ЛІД» у 2017 – 2021 рр.,**тис. грн.**

Показник	2017	2018	2019	2020	2021	Абсолютне відхилення				Відносне відхилення			
						2018/ 2017	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020	2018/ 2017	2019/ 2018	2020/ 2019	2021/ 2020
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	5518,59	5443,18	8382,31	11387,16	23463,53	-75,41	2939,13	3004,84	12076,37	0,99	1,54	1,36	2,06
Інші операційні доходи	459,83	1073,03	1179,62	769,20	773,26	613,20	106,59	-410,41	4,05	2,33	1,10	0,65	1,01
Разом доходи	5978,42	6516,21	9561,93	12156,36	24236,79	537,79	3045,72	2594,43	12080,43	1,09	1,47	1,27	1,99
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	2890,77	2892,79	4422,57	6785,24	10988,55	2,03	1529,77	2362,67	4203,31	1,00	1,53	1,53	1,62
Інші операційні витрати	2560,34	3124,47	4362,14	4230,88	10124,65	564,13	1237,67	-131,25	5893,76	1,22	1,40	0,97	2,39
Інші витрати	142,79	81,92	28,45	5,20	5,90	-60,87	-53,47	-23,26	0,70	0,57	0,35	0,18	1,14
Разом витрати	5593,90	6099,19	8813,16	11021,32	21119,10	505,29	2713,97	2208,16	10097,78	1,09	1,44	1,25	1,92
Фінансовий результат до оподаткування	384,51	417,02	748,77	1135,04	3117,69	32,51	331,75	386,28	1982,65	1,08	1,80	1,52	2,75
Податок на прибуток	0,00	75,05	134,78	204,28	561,22	75,05	59,73	69,50	356,94	-	1,80	1,52	2,75
Чистий прибуток (збиток)	384,51	341,97	613,99	930,76	2556,47	-42,55	272,02	316,77	1625,70	384,51	341,97	613,99	930,76

Джерело: сформовано автором на даних підприємства

За останні 5 років відбулося також зростання обсягів собівартості, при чому темпи її зростання за винятком 2020 року були вищими за темпи зростання чистого доходу від реалізації. У 2020 році рівень собівартості істотно зменшився через перехід підприємства до роботи в онлайн-форматі, що істотно знизило витрати компанії на компенсації співробітникам транспортних витрат. Робота з клієнтами також перейшла у онлайн формат. Інші операційні витрати підприємства за досліджуваний період зросли майже у 4 рази та склали у 2021 р. 10,12 млн. грн. Інші витрати зменшилися за останні роки у 24 рази та склали 5,9 тис. грн. у 2021 р.

З огляду на такі тенденції доходів та витрат підприємства, фінансовий результат до оподаткування мав тенденцію до постійного зростання та збільшився у 2017 - 2021 рр. з 384,51 тис. грн. до 3,12 млн. грн.

У 2017 році підприємством податок на прибуток не сплачувався (оскільки у 2016 році підприємство сплатило податкові платежі авансом), тоді як протягом наступних років обсяги відрахувань здійснювалися відповідно до чинного законодавства. Загалом, чистий прибуток ТОВ «СІЕС ЛІД» зріс за останні 5 років з 384,51 тис. грн. до 2,56 млн. грн., і незначне зменшення прибутків спостерігалось у 2018 р.

Важливу роль у діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» відіграє міжнародна діяльність: підприємство є імпортером запчастин для використання під час ремонту, а також послуг аутсорсингу (рис. 1.2).

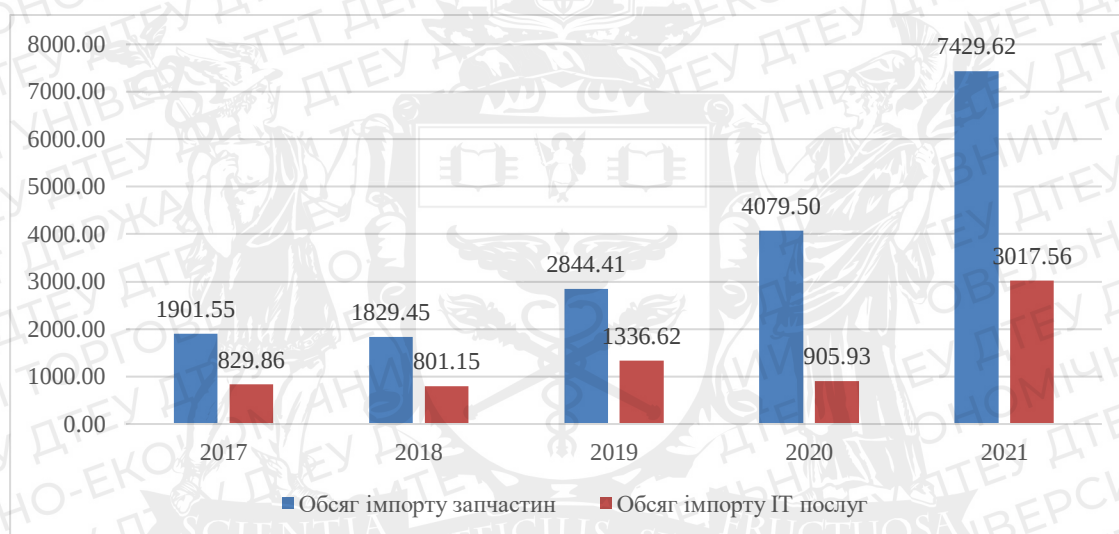


Рис. 1.2. Обсяги імпорту ТОВ «СІЕС ЛІД» у 2017 – 2021 рр., млн. грн.

Джерело: складено автором на даних підприємства

Підприємство закуповує за кордоном деталі для техніки таких виробників як Samsung, Philips, Symbol, Zebra Technologies, Alcatel. До війни систематичні поставки запчастин здійснювалися з Китаю, Кореї, Німеччини та Франції, хоча на вимогу замовників імпорту можна було здійснити і з інших країн. У 2022 році підприємство зменшилося обсяги закупівель у перші місяці війни, проте до кінця року імпорту потіки відновилися.

Загалом, наразі у географічній структурі імпорту переважає Німеччина, оскільки з цієї країни здійснюється імпорту як запчастин, так і послуг. Необхідно відзначити, що структура імпорту загалом є стабільною, а незначні коливання часток окремих контрагентів пояснюються нестабільністю попиту (рис. 1.3).

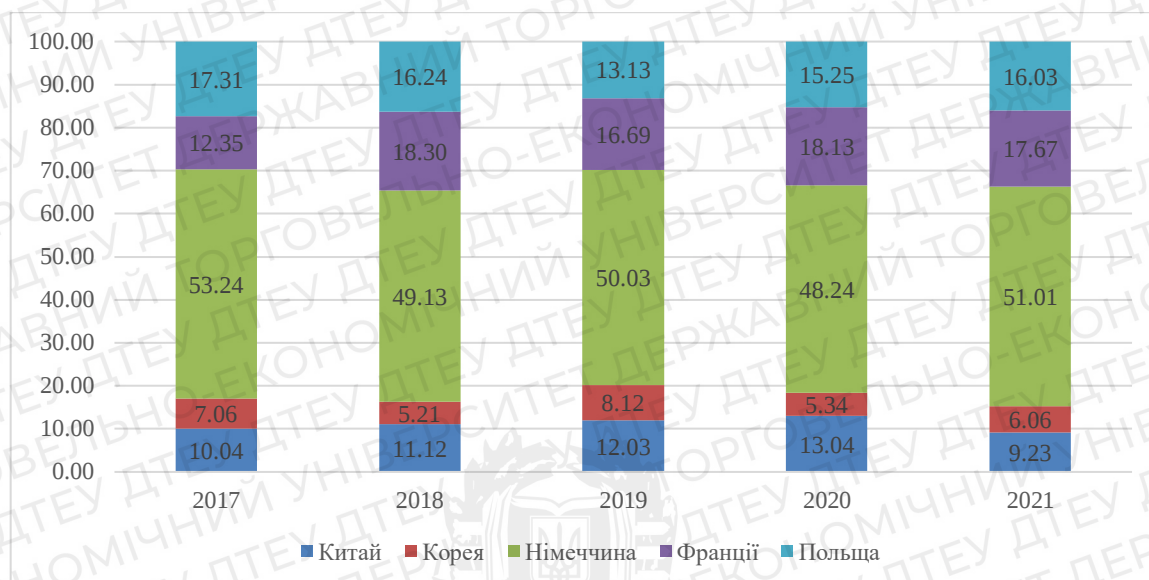


Рис. 1.3. Географічна структура імпорту ТОВ «СІЕС ЛІД» у 2017 – 2021 рр., %

Джерело: складено автором на даних підприємства

ТОВ «СІЕС ЛІД» є активним учасником міжнародної взаємодії, що дозволяє йому якісно задовольняти потреб клієнтів. Товарна і географічна структура імпорту повною мірою відповідає потребам підприємства, втім для подальшого вдосконалення міжнародної діяльності необхідно переглянути стратегію ціноутворення з метою підвищення рівня ефективності закупівлі продукції за кордоном.

Усе більша кількість підприємств у світі на нинішньому етапі використовує аутсорсингові операції з метою оптимізації витрат або ж виконання непрофільних функцій на більш професійному рівні. При цьому основними споживачами аутсорсингових послуг виступають розвинуті країни, у той час як нові індустріальні країни, країни, що розвиваються, та країни з перехідною економікою зазвичай є постачальниками на світовий ринок послуг аутсорсингу. ТОВ «СІЕС ЛІД» є одним з підприємств, що на відміну від переважної більшості міжнародних компаній, імпортує послуги міжнародного аутсорсингу.

Розглядаючи діяльність ТОВ «СІЕС ЛІД», зазначимо, що підприємство, надаючи послуги ремонту техніки значного кола виробників, не має права

самостійно виконувати ремонт устаткування окремих виробників (оскільки такі послуги можуть надавати лише спеціалізовані майстерні, відсутні в Україні. З іншого боку, ремонт окремих видів обладнання через підрядника, розміщеного у країні виробництва, є ефективнішим для досліджуваного підприємства ніж імпорту деталей, які важко знайти. З огляду на це, на нинішньому етапі «СІЕС ЛІД» на умовах аутсорсингу співпрацює з сервісним центром Philips, розміщеним у м. Баутцен, та з компанією Euromat, розміщеною, у Варшаві, яка є акредитованим сервісним центром ремонту багатьох китайських брендів.

Щодо іншої техніки, то її ТОВ «СІЕС ЛІД» передає на ремонт підряднику лише за умови, що її якої старший за 5 років та деталі до якої досить важко знайти та замовити. Європейські сервісні центри мають можливість придбати такі деталі у виробника досить оперативно, втім ціна запчастин для старих моделей і для сервісного центру є досить високою. Таким чином, однією з причин зростання витрат, про яке йшлося на етапі аналізу фінансових результатів підприємства, обумовлене саме високою вартістю окремих ремонтів.

Міжнародна діяльність дозволяє ТОВ «СІЕС ЛІД» більш якісно задовольняти потреби клієнтів, надаючи послуги ремонту, які не можуть надати інші компанії на ринку. При цьому якість обслуговування споживачів є високою, оскільки підприємство співпрацює лише з акредитованими сервісними центрами, які використовують лише оригінальні деталі та програмне забезпечення.

Окрім ремонтних послуг досліджуване підприємство є активним на ринку ІТ-аутстафінгу. Працівники компанії відряджаються на забезпечення ІТ-підтримки до підприємств-клієнтів, або ж беруть участь у реалізації командних проектів замовника, якщо власних сил для цього недостатньо.

Висока кваліфікація працівників компанії забезпечується постійними заходами у сфері опанування нових навиків, ознайомлення з ключовими трендами ІТ-ринку та покращенням навиків. При цьому ТОВ «СІЕС ЛІД» постійно здійснює моніторинг ринку та розглядає можливості розширення напрямів діяльності, а також збільшення кількості клієнтів за кордоном. Також

компанія шукає можливості підвищення якості своїх послуг, розширюючи мережу іноземних партнерів. Ринок ІТ-технологій України сьогодні характеризується появою усе більшої кількості азійських брендів, обслуговування продукції яких необхідно проводити. Приймаючи рішення про підтримку та ремонт товарів нової торгової марки, ТОВ «СІЕС ЛІД» здійснює стратегічний аналіз та приймає рішення, чи зможе вона виконувати ці функції самостійно (імпортуючи оригінальні запчастини з-за кордону), чи більш доцільним буде пошук партнера у Європі і використання аутсорсингу. Досліджуване підприємство не використовує можливості співпраці з азійськими компаніями з огляду на складнощі у комунікації та різницю у часі, що ускладнить оперативний зв'язок.

За умови прийняття рішення про укладення нової міжнародної угоди, ТОВ «СІЕС ЛІД» проводить аналіз ринку та складає перелік потенційних партнерів, які відповідають її критеріям. Окрім цього, підприємство розміщує інформацію про пошук довгострокового партнера на спеціальних ресурсах, що створює можливість для отримання зустрічних пропозицій від акредитованих сервісних центрів.

Після того, як перелік потенційних партнерів сформовано, ТОВ «СІЕС ЛІД» обирає найкращий варіант, керуючись такими критеріями як вартість послуг, наявність акредитації, подібність графіку роботи, репутація постачальника послуг, наявність контактної особи, яка говорить англійською мовою, вірогідність невиконання підприємством зобов'язань з огляду на вплив зовнішніх чинників

Загалом, на наш погляд, модель міжнародного бізнесу, сформовано ТОВ «СІЕС ЛІД», є прикладом цивілізованого підходу до ведення бізнесу, оскільки метою підприємства є використання виключно оригінальної сертифікованої продукції та запчастин. Переважна частина конкурентів підприємства нині використовує у своїй діяльності запчастини-замінники, які можуть псувати техніку або бути небезпечними для здоров'я. ТОВ «СІЕС ЛІД» навпаки націлене

на забезпечення обслуговування техніки на найвищому рівні та із дотриманням чинного законодавства.

Протягом останніх років, з огляду на фінансові результати підприємства, кількість його клієнтів зросла, що вказує на те, що концепція компанії відповідає попиту на ринку.

Сформована модель міжнародного бізнесу дозволяє ТОВ «СІЕС ЛІД» отримати переваги на зовнішніх ринках, оскільки прозорість усіх процесів та використання виключно оригінальної техніки робить діяльність компанії такою, що повністю відповідає міжнародним стандартам. При цьому компанія, навіть оплачуючи послуги зарубіжних партнерів, уникає зайвих витрат, оскільки прийняття рішення про передачу замовлення здійснюється з врахуванням економічного критерію.

На наш погляд, за збереження існуючого підходу, ТОВ «СІЕС ЛІД» має можливість у перспективі істотно посилити свої позиції у міжнародному бізнесі, збільшити обсяги доходів та рівень прибутковості.

Водночас відзначимо, що на нашу думку, досліджуване підприємство має резерви розвитку своєї діяльності і, зокрема, міжнародної співпраці. Як зазначалося у попередньому параграфі, в умовах війни надзвичайно важливим стало використання хмарних технологій і, зокрема, розміщення серверів з даними за кордоном для зменшення ризиків їх фізичного пошкодження. На сьогодні ТОВ «СІЕС ЛІД» подібні послуги своїм клієнтам не пропонує, хоча цей напрям є досить перспективним.

Окрім цього, вважаємо доцільним посилити позиції досліджуваного підприємства у сфері забезпечення кібербезпеки. Компанія реалізувала кілька досить успішних проектів, які дозволили українським компаніям не стати жертвами масштабних кібератак напередодні війни, і цей досвід підприємство може використати у тому числі на зовнішніх ринках.

Висновки до розділу 1

ІТ послуги являють собою комплекс складних послуг організаційного та технічного характеру, спрямованих на підтримку в сфері інформаційних

технологій. На основі узагальнення наявних у науковій літературі підходів автори також зазначають, що за способами надання ІТ послуг можна виділити такі напрями як ІТ-консалтинг (тобто надання консультаційних послуг щодо розвитку ІТ-систем клієнта), ІТ-аутсорсинг (виконання окремих проектів для замовника), розробку програмного забезпечення та системну інтеграцію. За об'єктом автори поділяють ІТ послуги на пов'язані з програмним забезпеченням, пов'язані з технічним забезпеченням, пов'язані з розробкою програмного забезпечення.

ТОВ «СІЕС ЛІД» спеціалізована ІТ-компанія, що надає клієнтам широкий спектр послуг у сфері ІТ аутсорсингу та аутстафінгу, консультування, розробки програмного забезпечення та ремонту ІТ-устаткування як широко-відомих брендів, так і менш відомих виробників. Серед клієнтів компанії переважають українські підприємства (здебільшого середній бізнес), проте окремі проекти реалізуються також для замовників-нерезидентів.

Особливістю діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» є те, що підприємство виступає не лише надавачем, але і отримувачем ІТ-послуг на міжнародному рівні – для забезпечення ремонту окремих типів обладнання компанія звертається до підрядників, розміщених за кордоном.

Дані звіту про фінансові результати підприємства свідчать, що за останні 5 років обсяги господарської діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» істотно збільшилися: з 5,5 млн. грн. до 23,5 млн. грн., що навіть з врахуванням коливання курсу є суттєвим. Чистий прибуток ТОВ «СІЕС ЛІД» зріс за останні 5 років з 384,51 тис. грн. до 2,56 млн. грн., і незначне зменшення прибутків спостерігалось у 2018 р.

Досліджуване підприємство має резерви розвитку своєї діяльності і, зокрема, міжнародної співпраці. Як зазначалося у попередньому параграфі, в умовах війни надзвичайно важливим стало використання хмарних технологій і, зокрема, розміщення серверів з даними за кордоном для зменшення ризиків їх фізичного пошкодження. Окрім цього, вважаємо доцільним посилити позиції досліджуваного підприємства у сфері забезпечення кібербезпеки.

РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ІТ-ПОСЛУГ ТОВ "СІЕС ЛІД" В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ

2.1. Оцінка сприятливості міжнародного бізнес-середовища для розвитку ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД"

Ринок ІТ-послуг України та світу є одним з найбільш динамічних протягом останніх років. Пандемія коронавірусу, яка загальмувала зростання у багатьох інших сферах, стала каталізатором для ІТ-буму, оскільки попит на послуги у сфері диджиталізації зростали пропорційно посиленню карантинних заходів.

Обсяги експорту ІТ-послуг у світі збільшилися з 2005 року у 5 разів, у той час як експорт послуг у цілому зріс лише у 2,26 рази. Вартість надання ІТ-послуг на міжнародному рівні у 2021 році складала 896,34 млрд. дол. США, що складало 14,76% світової торгівлі послугами. Відзначимо, що частка ІТ-послуг у їх загальному експорті збільшилася з 2005 року у більш ніж 2,2 рази з 6,66% до поточних 14,76% (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Динаміка експорту ІТ-послуг у світі у 2005 – 2021 рр.

Назва показника	Значення показника за рік								Абсолютне відхилення		Відносне відхилення	
	2005	2010	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2021/ 2020	2021/ 2005	2021/ 2020	2021/ 2005
Експорт послуг, млрд. дол. США	2 687,33	3 977,66	5 010,81	5 539,03	6 104,85	6 290,56	5 179,46	6 071,63	892,17	3384,31	1,17	2,26
Експорт ІТ послуг, млрд. дол. США, у тому числі	178,90	317,38	480,52	535,36	635,30	693,97	751,06	896,34	145,28	717,44	1,19	5,01
Телекомунікаційні послуги	52,59	84,88	94,35	92,56	96,55	91,38	91,09	98,10	7,01	45,51	1,08	1,87
Комп'ютерні послуги	114,13	214,88	360,66	408,45	497,64	558,90	617,68	750,32	132,63	636,19	1,21	6,57
Інформаційні послуги	12,19	17,62	25,51	34,36	41,10	43,68	42,30	47,93	5,63	35,74	1,13	3,93
Частка ІТ у експорті послуг, %	6,66	7,98	9,59	9,67	10,41	11,03	14,50	14,76	0,26	8,11	1,02	2,22

Джерело: сформовано та розраховано автором на основі [11]

Як видно з представленої таблиці, найбільшим попитом на світовому ринку користуються послуги, пов'язані з програмуванням, а також ремонтом комп'ютерної техніки (узагальнені у статті «комп'ютерні послуги» - обсяг їх

експорту склав 740,32 млрд. дол. США у 2021 році. Телекомунікаційні послуги були другою за популярністю групою ІТ-сервісів, при цьому протягом останніх років спостерігалось зменшення попиту на них. Інформаційні послуги, зокрема ІТ-консалтинг та аутсорсинг, порівняно з іншими групами торгувалися на міжнародному рівні не досить активно (у 2021 році обсяг їх експорту склав 42,3 млрд. дол. США).

Ключовим експортером ІТ-послуг у світі протягом останніх років є Ірландія, фахівці якої надали на міжнародному ринку ІТ послуг на суму 201, 24 млрд. дол. США. Другу та третю позицію посідають Індія та Китай, при цьому Індія у 2010 році була явним лідером ринку. Наступні місця у числі лідерів світового ІТ-ринку посідають США (59.8 млрд. дол. США у 2021 році), Велика Британія, Німеччина та Нідерланди (39,88 млрд. дол., 36,15 млрд. дол. та 25,08 млрд. дол. відповідно). Обсяг експорту ІТ-послуг Україною склав у 2021 році 7,11 млрд. дол. США, при цьому наша держава продемонструвала найвищий з-поміж представлених у табл. темп нарощування експорту (табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

**Обсяги експорту ІТ-послуг ТОП-10 експортерами та Україною у
2005 – 2021 рр.**

Обсяг експорту ІТ послуг, млрд. дол. США	Обсяг експорту за рік								Абсолютне відхилення		Відносне відхилення	
	2005	2010	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2021/ 2020	2021/ 2005	2021/ 2020	2021/ 2005
Ірландія	-	37,49	56,68	77,65	110,40	133,16	153,56	201,24	47,69	-	1,31	-
Індія	16,86	40,51	55,05	54,38	58,19	64,93	68,31	82,03	13,71	65,16	1,20	4,86
Китай	2,33	10,48	25,78	27,77	47,07	53,78	59,03	76,99	17,96	74,67	1,30	33,11
США	15,57	26,56	41,43	47,66	49,25	55,74	56,46	59,80	3,34	44,23	1,06	3,84
Велика Британія	14,58	21,26	29,54	30,25	33,97	31,79	37,67	42,22	4,55	27,64	1,12	2,90
Німеччина	11,06	20,86	30,34	29,38	33,30	33,66	34,60	39,88	5,29	28,82	1,15	3,60
Нідерланди	-	14,27	32,11	25,34	26,80	28,29	34,25	36,15	1,90	-	1,06	-
Ізраїль	4,68	4,42	10,01	13,19	15,99	18,46	19,81	25,08	5,27	20,41	1,27	5,36
Франція	-	14,12	17,23	18,62	22,07	19,99	20,02	22,35	2,33	-	1,12	-
Сінгапур	1,05	3,54	8,87	12,89	14,74	13,45	17,48	18,63	1,15	17,59	1,07	17,80
Україна	0,16	0,72	2,11	2,76	3,47	4,33	5,18	7,11	1,93	6,95	1,37	45,27

Джерело: складено автором за [11]

Основним імпортером ІТ-послуг у світі є Німеччина, якою у 2021 році було придбано 48,5 їх на 48,5 млрд. дол. США. При цьому імпорт Німеччини істотно

перевищує її ІТ експорт. Друге місце за обсягами імпорту посідає США, що, на відміну від Німеччини, експортує більше ІТ послуг аніж закуповує. Подібна ситуація характерна також для Китаю, Нідерландів та Великої Британії. Загалом, до ТОП-10 імпортерів та експортерів ІТ-послуг здебільшого входять одні і ті самі країни, що є свідченням високого рівня інтернаціоналізації ІТ ринку, а також ознакою надзвичайно сильних позицій цих країн на світовому ринку (табл. 2.3).

Таблиця 2.3.

Обсяги імпорту ІТ-послуг Україною у 2005 – 2021 рр.

Обсяг імпорту ІТ послуг, млрд. дол. США	Обсяг імпорту за рік								Абсолютне відхилення		Відносне відхилення	
	2005	2010	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2021/2020	2021/2005	2021/2020	2021/2005
Німеччина	12,31	19,97	27,45	38,63	41,81	44,36	42,39	48,50	6,11	36,19	1,14	3,94
США	18,40	29,42	38,82	43,09	41,70	42,77	39,73	43,14	3,41	24,74	1,09	2,34
Китай	2,22	4,10	11,23	19,18	23,78	26,86	32,97	40,11	7,15	37,89	1,22	18,04
Франція	-	13,25	17,84	21,55	24,72	24,34	24,53	28,09	3,56	-	1,15	-
Сінгапур	1,14	3,29	10,86	15,07	14,69	16,81	23,17	26,53	3,36	25,39	1,15	23,29
Японія	3,06	4,60	13,37	14,34	17,28	22,25	22,26	25,41	3,15	22,35	1,14	8,31
Нідерланди	-	8,15	49,27	16,66	18,63	20,41	23,24	24,57	1,33	-	1,06	-
Швейцарія	8,35	11,59	14,97	17,65	15,82	15,86	15,82	16,87	1,05	8,52	1,07	2,02
Велика Британія	8,06	11,34	15,23	14,45	15,36	14,18	15,69	16,16	0,47	8,10	1,03	2,01
Бельгія	2,91	5,70	8,31	9,57	10,43	10,68	12,00	14,76	2,77	11,85	1,23	5,07
Україна	0,22	0,37	0,63	0,51	0,62	0,70	0,75	0,93	0,18	0,71	1,24	4,30

Джерело: складено автором за [11]

Ринок ІТ-послуг світу є достатньо прибутковим, що робить його привабливим як для великих компаній, які працюють одночасно у декількох сферах, так і для малих підприємств, які обслуговують обмежене коло клієнтів у одному або декількох напрямках. У 2021 році обсяги отриманих ІТ-бізнесом прибутків склав 1125 млрд. дол. США, при цьому переважна частина (570 млрд. дол. США) була отримана американськими компаніями, 350 млрд. дол. США було сформовано у Європі, на Близькому Сході та у Африці, 205 млрд. дол. США – у Азії Дані рисунку рис. 2.1. свідчать, що попри переважання у експорті ІТ-послуг європейських країн, найбільш прибутковим є цей сектор у Америці. Поясненням цьому може бути те, що однією з форм торгівлі послугами є надання послуг через створення підприємств у інших країнах. У такій ситуації експортером буде одна країна, а прибутки будуть генеруватися у іншій.

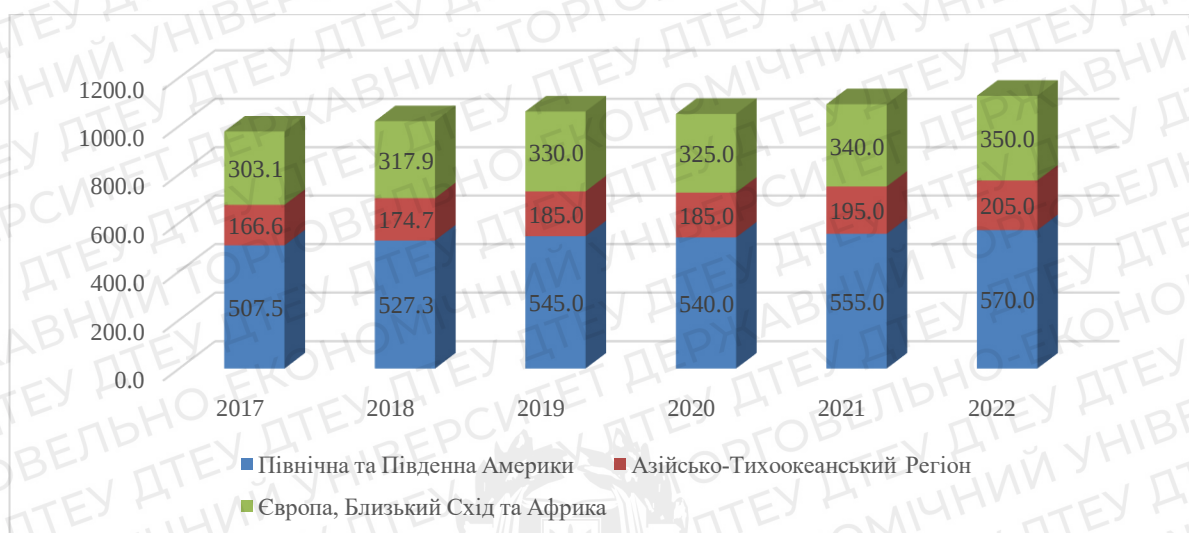


Рис. 2.1. Регіональний розподіл прибутків ІТ-бізнесу у 2017 – 2021 рр., млрд. дол. США

Джерело: [12]

Як зазначалося раніше, популярності протягом останніх років набувають ІТ-послуги у сфері хмарних технологій. При цьому найбільшими є обсяги надання послуг у сфері формування програмного забезпечення для роботи з даними, розміщеними у хмарі. Другим напрямом за рівнем попиту виступає оренда інфраструктури (серверів) для зберігання інформації у хмарі. Найменшими є обсяги торгівлі послугами у сфері створення хмарних платформ для роботи підприємств (рис. 2.2).

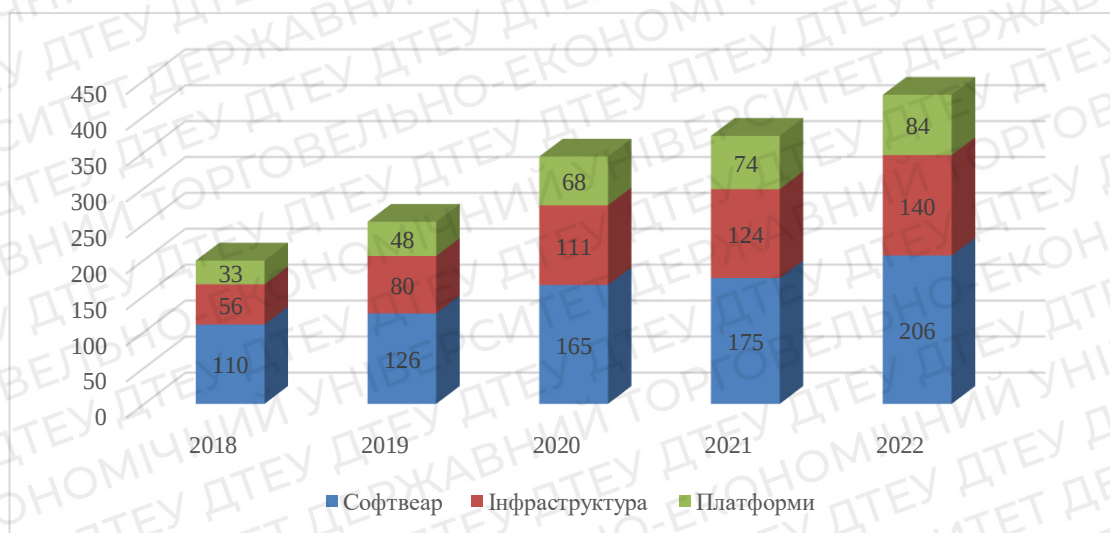


Рис. 2.2. Динаміка розвитку ринку хмарних технологій у світі у 2018 – 2022 рр., млрд. дол. США

Джерело: [13]

Ми вважаємо, що напрям хмарних послуг є одним з найбільш перспективних для ТОВ «СІЕС ЛІД», оскільки як з огляду на ситуацію у сфері безпеки, так і зважаючи на загальносвітові тенденції, протягом наступних років попит на такі сервіси буде зростати.

З огляду на доцільність посилення міжнародної складової діяльності, і, зокрема, вихід на сегмент хмарних технологій, досліджуваному підприємству потрібні будуть надійні міжнародні партнери у державах, де економічна та соціально-політична ситуація є стабільними. З цією метою ми проаналізували з використанням індексного методу ринки європейських країн, з якими уже існують партнерські відносини (Польща та Німеччина), а також Великої Британії та Нідерландів, що входять до ТОП-10 країн на світовому ринку Іт-послуг.

На основі співставлення індексів економічної свободи, розвитку людського капіталу, глобальної інноваційності та глобалізації ми порівняли середовища обраних нами країн за технологічним, соціальним, технологічним та політичним критеріями. Здійснені розрахунки засвідчили, що найбільш привабливими для розвитку міжнародного бізнесу ТОВ «СІЕС ЛІД» є Нідерланди, загальний індекс яких склав 70,4, на другій позиції Велика Британія, загальний індекс привабливості якої дорівнює 68,2. Саме з числа цих держав доцільно обирати партнерів у першу чергу для укладення угод стосовно розміщення серверів (табл. 2.4).

У цілому, здійснений нами аналіз засвідчив, що на нинішньому етапі ринок ІТ-послуг динамічно розвивається, що обумовлює позитивний вплив на діяльність ТОВ «СІЕС ЛІД». У той самий час активний ріс обумовлює істотно зростання конкурентного тиску, що обумовлює необхідність пошуку підприємством унікальних переваг, яких не матимуть конкуренти. Для досліджуваного підприємства такою перевагою є формат бізнес діяльності та орієнтація на високу якість надання послуг. У цьому контексті співпраця з розвинутими країнами лише посилить позиції підприємства і дозволить і надалі реалізувати обрану ним стратегію.

Таблиця 2.4.

**Рейтингова оцінка потенційних країн-партнерів ТОВ «СІЕС-ЛІД» для
розвитку міжнародного ІТ-бізнесу**

Середовище	Польща	Німеччина	Нідерланди	Велика Британія
Політико-правове середовище	74,7	87,5	87,8	79,6
Політична глобалізація, де факто	90,0	96,0	90,0	95,0
Політична глобалізація, де юре	95,0	100,0	99,0	99,0
Захист прав власності	72,3	95,7	96,2	96,2
Судова ефективність	54,7	95,3	96,9	85,9
Сумлінність влади	60,6	89,4	92,3	87,1
Фіскальна свобода	78,3	90,4	93,6	22,6
Податкове навантаження	73,6	59,9	51,2	65,4
Політична стабільність	76,4	81,8	83,6	74,5
Нормативно-правове середовище	71,1	79,3	87,3	90,4
Економічне середовище	67,9	73,8	80,9	76,4
Економічна глобалізація, де факто	65,0	75,0	91,0	73,0
Економічна глобалізація, де юре	80,0	85,0	89,0	87,0
Свобода торгівлі	79,2	79,2	79,2	84,2
Свобода ведення бізнесу	78,7	87,2	88,1	79,1
Свобода інвестицій	80,0	80,0	90,0	80,0
Фінансова свобода	70,0	70,0	80,0	80,0
Отримання кредитів	22,2	40,0	49,0	51,4
Соціальне середовище	43,8	55,7	56,6	57,2
Соціальна глобалізація, де факто	73,0	88,0	87,0	88,0
Соціальна глобалізація, де юре	82,0	87,0	87,0	89,0
Свобода праці (трудових відносин)	55,7	52,3	58,9	62,1
Освіта	61,1	62,2	63,8	59,7
Науково-дослідні та дослідно-конструкторські роботи	36,8	75,3	68,3	75,1
Рівень знань працівників	47,9	60,7	64,7	62,6
Інноваційні зв'язки	23,0	52,2	53,7	52,0
Індекс людського розвитку	87,6	94,2	94,1	92,9
Технологічне середовище	36,5	51,2	56,2	59,6
Інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ)	86,4	80,0	90,7	94,2
Загальна інфраструктура	37,1	57,7	60,1	62,9
Екологічна стійкість	32,2	38,6	37,8	50,3
Створення знань	24,4	68,3	68,6	61,9
Вплив знань	33,5	40,2	39,7	50,8
Креативні товари та послуги	25,7	28,4	35,7	42,3
Он-лайн креатив	16,4	45,2	60,5	54,5
Загальний індекс привабливості країни	55,7	67,0	70,4	68,2

Джерело: розраховано автором на основі [14, 15, 16, 17]

На основі даних табл. 2.4. нами було здійснено рейтингову оцінку потенційних держав-партнерів (табл. 2.5).

Таблиця 2.5.

Рейтингова оцінка середовища держав-потенційних партнерів**ТОВ «СІЕС Лід»**

Середовище	Польща	Німеччина	Нідерланди	Велика Британія
Політико-правове середовище	1	3	4	2
Економічне середовище	1	2	4	3
Соціальне середовище	1	2	3	4
Технологічне середовище	1	2	3	4
Загальний рейтинг середовища	4	9	14	13

Джерело: складено автором на основі табл. 2.4

При здійсненні ранжування державі з найгіршими характеристиками середовища присвоювався ранг 1, найкращими – 4. З огляду на проведене дослідження вважаємо, що пошук нових партнерів у Нідерландах є одним з пріоритетів ТОВ «СІЕС ЛІД» на нинішньому етапі.

2.2.Пріоритети вдосконалення ІТ-послуг ТОВ "СІЕС ЛІД" в міжнародному бізнесі

У попередньому розділі роботи нами було здійснено дослідження операцій у сфері міжнародної діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» та виявлено, що доцільним є розширення асортименту послуг, а також пошук нових партнерів, у першу чергу у Нідерландах.

Однією з ключових пропозицій, реалізацію якої ми вважаємо важливою для покращення фінансових результатів підприємства, є посилення позицій на сегменті хмарних сервісів. ТОВ «СІЕС ЛІД» може як надавати послуги простого проектування програмного забезпечення хмари на наданих замовником серверах, так і реалізувати задачу «під ключ» забезпечуючи розміщення серверу за кордоном, перенесення у хмарне сховище усієї

необхідної інформації та створення відповідного інтерфейсу а платформи для роботи. Таких комплексних послуг на нинішньому етапі українські підприємства не надають, що зробить пропозицію досліджуваного підприємства привабливою.

У попередньому розділі роботи нами було окреслено перелік критеріїв, які впливають на вибір підприємств-аутсорсерів ТОВ «СІЕС ЛІД». Керуючись розглянутими критеріями, компанії необхідно буде здійснити аналіз потенційних партнерів на ринку Нідерландів, з якими підприємство може укласти угоди про співпрацю. Зважаючи на конфіденційність інформації, яка буде розміщена на серверах, репутація партнерів підприємства має бути бездоганною. При цьому важливим критерієм є також вартість, таким чином з багатьма обраними компаніями доцільно буде провести переговори на предмет отримання знижок.

Вважаємо, що за динамічної роботи аналіз ринку підприємство зможе провести до кінця січня для того, щоб протягом березня-квітня узгодити з потенційними партнерами усі умови та укласти угоди і мати можливість уже у червні реалізувати нову ініціативу.

Ще одним напрямком для підприємства має стати консалтинг у сфері кіберзахисту, орієнтований у першу чергу на зовнішні ринки. Наявних партнерів у Німеччині та Польщі можна попросити розмістити у своїх пунктах прийому техніки інформацію про досвід ТОВ «СІЕС ЛІД» та реалізовані ним проекти. З огляду на те, що громадськість у цілому добре обізнана з кіберзагрозами, з якими стикалася Україна, подібна реклама буде викликати інтерес. Компанія, у свою чергу, зможе з одного боку формувати для клієнтів системи захисту, а з іншого – надавати консалтингові послуги щодо можливих дій у випадку кібератак.

Поряд із розширенням переліку послуг та зарубіжних партнерів ТОВ «СІЕС ЛІД» доцільно також звернути увагу на вдосконалення процесу співпраці з контрагентами, а також обслуговування споживачів. Це пояснюється тим, що ринок ІТ послуг України нині активно розвивається, що робить

зазначену сферу привабливою для нових компаній. Це обумовлює необхідність визначення та реалізації низки заходів для підвищення ефективності функціонування підприємства.

Розглядаючи заходи з підвищення ефективності поточного формату роботи, зазначимо, що усі вони, на нашу думку, знаходяться у сфері підвищення доходів підприємства, тобто пов'язані з процесом обслуговування клієнтів. До них, зокрема, належать: надання клієнтам за додаткову плату послуг відслідковування статусу їх замовлення (ремонтної послуги, написання програми, створення хмари тощо), впровадження платного подовження гарантії на здійснення ремонтних робіт, впровадження бонусної системи для постійних клієнтів для підвищення рівня їх лояльності. До заходів у сфері оптимізації витрат належить укладення договорів з службами доставки щодо надання знижок за значних обсягів відправлень, оскільки безпосередні умови співпраці з партнерами сьогодні є досить вигідними, а в умовах війни підприємству було надано також додаткові «бонуси». На наш погляд, для покращення фінансових результатів ТОВ «СІЕС ЛІД» необхідно реалізувати удосконалення за кожним із розглянутих нами напрямів, оскільки лише за умови їх впровадження в комплексі ефективність його діяльності зросте.

Практика свідчить, що зробивши замовлення клієнти підприємства постійно телефонують дізнатися, на якому етапі знаходиться виконання, чим відволікають працівників компанії від здійснення інших операцій, що є негативним явищем. Наразі усе більша частина підприємств сфери послуг переходить до впровадження систем трекінгу, з використанням яких споживачі можуть відслідкувати, на якій стадії знаходиться виконання їх послуг.

Така система є надзвичайно зручною, оскільки клієнт у даному випадку має усю необхідну інформацію. Також через відповідну систему замовник може відстежити будь-які зміни у процесі, а також отримати інформацію про їх причини.

Система трекінгу може бути розміщена на окремому ресурсі, або ж на

сайті підприємства, який, на нашу думку, конче необхідно створити для поширення інформації про компанію серед нових клієнтів.

Концепція трекінгу ТОВ «СІЕС ЛІД» має бути наступною: при розміщенні замовлення клієнт отримує документ, у якому вказано номер договору з підприємством. За цим номером він зможе надалі отримувати усю необхідну інформацію. Використання систем трекінгу дасть клієнтам ТОВ «СІЕС ЛІД» враження, що вони мають повний контроль за процесом, таким чином, рівень довіри до підприємства істотно підвищиться. Тому, на наш погляд, така система дозволить покращити якість обслуговування споживачів, а також дозволить збільшити обсяги доходів, оскільки ця послуга буде платною.

Встановлюючи оплату у розмірі 50 грн. за доступ до системи трекінгу, підприємство зможе збільшити свої доходи у середньому на 500 тис. грн. на рік. При цьому така ціна послуги є посильною для усіх клієнтів, що зробить нову послугу затребуваною. Навіть за умови того, що на формування системи трекінгу ТОВ «СІЕС ЛІД» витратить 5 тис. євро, за півроку ці інвестиції окупляться, і компанія зможе отримувати додаткові доходи.

Також за додаткову плату ТОВ «СІЕС ЛІД» доцільно пропонувати клієнтам послугу продовження гарантії (мова йде про надання ремонтних послуг). Наразі партнери підприємства дають гарантію на проведені ремонтні роботи на 1 рік, тоді як усі клієнти ТОВ «СІЕС ЛІД» отримують гарантію терміном на 3 місяці. Таким чином у підприємства є резерв, який можна використати для збільшення доходів.

Пропонуємо пропонувати споживачам продовження гарантії на ту продукцію, ремонт якої здійснювався за кордоном, до 1 року за 10% вартості ремонту. Зважаючи на те, що витрати на доставку продукції за кордон здійснення ремонту є значними, як і ціна самих робіт, зважаючи на те, що вона встановлюється в іноземній валюті, клієнтам може бути більш вигідно заплатити додаткові 10% за гарантію на 1 рік, аніж у випадку нової поломки звертатися до сервісного центру та знову платити повну вартість ремонту.

Використання існуючої моделі міжнародної діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» досить суттєво підвищує вартість надання послуг, при цьому факт співпраці з акредитованими сервісними центрами є для багатьох клієнтів фактором, який обумовлює постійне звернення саме до нашої компанії. Самостійний пошук ремонтних сервісів, які зможуть якісно відремонтувати продукцію тих торгових марок, яка мало представлена на європейських ринках, є досить трудомістким, таким чином використання послуг посередника є для них найбільш прийнятним для більшості клієнтів.

Наразі переважна частина клієнтів ТОВ «СІЕС ЛІД» співпрацюють з підприємством на постійній основі, що вказує на необхідність створення дієвої системи роботи з постійними клієнтами. Однією з таких може стати система накопичення бонусів, якими потім можна буде здійснити оплату за умови звернення до підприємства. Пропонуємо створювати для клієнта обліковий запис на етапі його першого звернення до сервісного центру, надаючи йому бонуси за системою 100 грн. – 5 бонусів. Після того, як вартість оплачених клієнтом послуг сягне 5000 грн. за 100 грн. клієнт зможе отримувати 7 бонусів, після 10000 грн. – 10 бонусів. При цьому 1 бонус буде прирівнюватися до 1 грн., і ці бонуси можна буде використовувати для подальшої оплати.

Окрім цього номер облікового запису клієнта також можна буде використовувати як промокод для його знайомих. За умови надання такого промокоду новий клієнт отримуватиме знижку на 10%, а існуючий клієнт підприємства – по 1 бонусу за кожні 100 грн., сплачених новим клієнтом. Таким чином ТОВ «СІЕС ЛІД» не лише матиме змогу утримати існуючих клієнтів, але також залучити нових. Зазначений підхід здебільшого орієнтований на приватних клієнтів, проте на цьому сегменті компанії також доцільно намагатися посилити позиції (зокрема за напрямком ремонту та кіберзахисту).

ТОВ «СІЕС ЛІД» працює на такому ринку, де використання будь-яких інструментів стимулювання збуту є вкрай складним, оскільки основним аргументом у даному випадку є якість тих послуг, які надаються, і, відповідно,

саме репутація підприємства і рівень задоволення його послугами інших споживачів можуть виступати аргументом для нових клієнтів. Запропонована нами система націлена на те, щоб інформація про ТОВ «СІЕС ЛІД» розповсюджувалася споживачами між собою, і до підприємства зверталися усе і нові і нові клієнти, отримуючи додаткові знижки за те, що вони діляться інформацією зі своїм оточенням.

На підприємстві нині створено належні технічні передумови для активної діяльності на ринку, що сприяє постійному розширенню кола клієнтів. Втім, на наш погляд, компанія недостатньо активно використовує потенціал передачі інформації через існуючих споживачів, хоча побідні заходи є одним з основних інструментів пошуку нових клієнтів на ринку ІТ. Для покращення якості роботи з клієнтською базою доцільним також є періодичне проведення опитувань стосовно того, яким чином сервіс ТОВ «СІЕС ЛІД» може бути покращений. Ця інформація надасть підприємству можливість запропонувати клієнтам кращі умови і сприятиме посиленню його конкурентних позицій.

Загалом, враховуючи рекомендації, надані вище, можна узагальнити, що на ефективність діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» позитивно вплине: посилення позицій на сегменті хмарних послуг та укладання договорів про розміщення серверів для хмарних сервісів з підприємствами Нідерландів; активізація просування на зовнішні ринки послуг у сфері ІТ безпеки з посиленням на успішні проекти, реалізовані перед початком та у перші місяці війни; вдосконалення роботи з клієнтами, зокрема впровадження системи відслідковування стану виконання замовлення; надання можливості оплатити продовження строку гарантії на відремонтовану продукцію; введення бонусної системи та надання знижок новим клієнтам, що звернулися до ТОВ «СІЕС ЛІД» за рекомендацію існуючих клієнтів (рис. 2.3). На наш погляд, імплементація наданих пропозицій дозволить ТОВ «СІЕС ЛІД» істотно підвищити ефективність міжнародної діяльності у сфері ІТ бізнесу, оскільки кожна з них націлена на підвищення доходів досліджуваного підприємства та посилення

його позицій на ринку.

Для обґрунтування доцільності впровадження наданих нами рекомендацій нами було здійснено розрахунок прогнозних фінансових результатів ТОВ «СІЕС ЛІД».



Рис. 2.3 Напрями вдосконалення ІТ послуг ТОВ «СІЕС ЛІД»

Джерело: сформовано автором

Здійснені нами розрахунки засвідчили, що з огляду на тенденції попередніх років та кон'юнктуру відповідних ринків, досліджуване

підприємства у 2023 – 2025 рр. буде залишатися прибутковим. У той самий час надані нами рекомендації дозволять ТОВ «СІЕС ЛІД» більш ефективно використовувати наявні резерви – це, відповідно, призведе до покращення фінансового результату компанії (табл. 2.6).

Таблиця 2.6.

Прогнозні фінансові результати ТОВ «СІЕС ЛІД» у 2023 – 2025 рр.

Показник	2021	2022	Прогноз без впровадження наданих рекомендацій			Прогноз за умови впровадження наданих рекомендацій		
			2023	2024	2025	2023	2024	2025
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	23463,53	20238,82	29095,49	41827,91	60132,14	32005,04	46010,70	66145,35
Інші операційні доходи	773,26	528,41	601,82	685,43	780,66	601,82	685,43	780,66
Разом доходи	24236,79	20767,23	29697,31	42513,34	60912,79	32606,86	46696,13	66926,01
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	10988,55	11500,75	16049,10	22396,24	31253,56	16771,31	23404,07	32659,97
Інші операційні витрати	10124,65	8569,31	12088,16	17051,96	24054,08	12632,12	17819,30	25136,51
Інші витрати	5,9	1,59	0,72	0,32	0,14	0,72	0,32	0,14
Разом витрати	21119,1	20071,65	28137,97	39448,52	55307,79	29404,14	41223,69	57796,63
Фінансовий результат до оподаткування	3117,69	695,58	1559,34	3064,82	5605,01	3202,71	5472,44	9129,38
Податок на прибуток	561,22	125,20	280,68	551,67	1008,90	576,49	985,04	1643,29
Чистий прибуток (збиток)	2556,47	570,38	1278,66	2513,15	4596,11	2626,23	4487,40	7486,09

Джерело: розрахунки автора

На нашу думку для посилення позицій на ринку досліджуваному підприємства доцільно уже на нинішньому етапі реалізувати заходи, націлені на вдосконалення якості послуг, оскільки саме це у майбутньому буде його основною конкурентною перевагою.

Висновки до розділу 2

Обсяги експорту ІТ-послуг у світі збільшилися з 2025 року у 5 разів, вартість надання ІТ-послуг на міжнародному рівні у 2021 році складала 896,34 млрд. дол. США, що складало 14,76% світової торгівлі послугами.

Ключовим експортером ІТ-послуг у світі протягом останніх років є Ірландія, фахівці якої надали на міжнародному ринку ІТ послуг на суму 201, 24 млрд. дол. США. Другу та третю позицію посідають Індія та Китай. Основним імпортером ІТ-послуг у світі є Німеччина, якою у 2021 році було придбано 48,5 їх на 48,5 млрд. дол. США. До ТОП-10 імпортерів та експортерів ІТ-послуг здебільшого входять одні і ті самі країни, що є свідченням високого рівня інтернаціоналізації ІТ ринку, а також ознакою надзвичайно сильних позицій цих країн на світовому ринку.

З огляду на доцільність посилення міжнародної складової діяльності, і, зокрема, вихід на сегмент хмарних технологій, досліджуваному підприємству потрібні будуть надійні міжнародні партнери у державах, де економічна та соціально-політична ситуація є стабільними. На основі співставлення індексів економічної свободи, розвитку людського капіталу, глобальної інноваційності та глобалізації ми порівняли середовища обраних нами країн за технологічним, соціальним, технологічним та політичним критеріями. Здійснені розрахунки засвідчили, що найбільш привабливими для розвитку міжнародного бізнесу ТОВ «СІЕС ЛІД» є Нідерланди, на другій позиції Велика Британія.

На ефективність діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД», з огляду на поточний стан її бізнесу та світові тренди, позитивно плине: посилення позицій на сегменті хмарних послуг та укладання договорів про розміщення серверів для хмарних сервісів з підприємствами Нідерландів; активізація просування на зовнішні ринки послуг у сфері ІТ безпеки з посиленням на успішні проекти, реалізовані перед початком та у перші місяці війни; вдосконалення роботи з клієнтами, зокрема впровадження системи відслідковування стану виконання замовлення; надання можливості оплатити продовження строку гарантії на відремонтовану продукцію; введення бонусної системи та надання знижок новим клієнтам, що звернулися до ТОВ «СІЕС ЛІД» за рекомендацією існуючих клієнтів.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

ІТ послуги являють собою комплекс складних послуг організаційного та технічного характеру, спрямованих на підтримку в сфері інформаційних технологій. На основі узагальнення наявних у науковій літературі підходів автори також зазначають, що за способами надання ІТ послуг можна виділити такі напрями як ІТ-консалтинг (тобто надання консультаційних послуг щодо розвитку ІТ-систем клієнта), ІТ-аутсорсинг (виконання окремих проектів для замовника), розробку програмного забезпечення та системну інтеграцію. За об'єктом автори поділяють ІТ послуги на пов'язані з програмним забезпеченням, пов'язані з технічним забезпеченням, пов'язані з розробкою програмного забезпечення.

ТОВ «СІЕС ЛІД» спеціалізована ІТ-компанія, що надає клієнтам широкий спектр послуг у сфері ІТ аутсорсингу та аутстафінгу, консультування, розробки програмного забезпечення та ремонту ІТ-устаткування як широко-відомих брендів, так і менш відомих виробників. Серед клієнтів компанії переважають українські підприємства (здебільшого середній бізнес), проте окремі проекти реалізуються також для замовників-нерезидентів. Особливістю діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» є те, що підприємство виступає не лише надавачем, але і отримувачем ІТ-послуг на міжнародному рівні – для забезпечення ремонту окремих типів обладнання компанія звертається до підрядників, розміщених за кордоном.

Дані звіту про фінансові результати підприємства свідчать, що за останні 5 років обсяги господарської діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД» істотно збільшилися: з 5,5 млн. грн. до 23,5 млн. грн., що навіть з врахуванням коливання курсу є суттєвим. Чистий прибуток ТОВ «СІЕС ЛІД» зріс за останні 5 років з 384,51 тис. грн. до 2,56 млн. грн., і незначне зменшення прибутків спостерігалось у 2018 р.

Досліджуване підприємство має резерви розвитку своєї діяльності і, зокрема, міжнародної співпраці. Як зазначалося у попередньому параграфі, в умовах війни надзвичайно важливим стало використання хмарних технологій і, зокрема, розміщення серверів з даними за кордоном для зменшення ризиків їх

фізичного пошкодження. Окрім цього, вважаємо доцільним посилити позиції досліджуваного підприємства у сфері забезпечення кібербезпеки.

Обсяги експорту ІТ-послуг у світі збільшилися з 2025 року у 5 разів, вартість надання ІТ-послуг на міжнародному рівні у 2021 році складала 896,34 млрд. дол. США, що складало 14,76% світової торгівлі послугами. Ключовим експортером ІТ-послуг у світі протягом останніх років є Ірландія, фахівці якої надали на міжнародному ринку ІТ послуг на суму 201, 24 млрд. дол. США. Другу та третю позицію посідають Індія та Китай. Основним імпортером ІТ-послуг у світі є Німеччина, якою у 2021 році було придбано 48,5 їх на 48,5 млрд. дол. США. До ТОП-10 імпортерів та експортерів ІТ-послуг здебільшого входять одні і ті самі країни, що є свідченням високого рівня інтернаціоналізації ІТ ринку, а також ознакою надзвичайно сильних позицій цих країн на світовому ринку.

З огляду на доцільність посилення міжнародної складової діяльності, і, зокрема, вихід на сегмент хмарних технологій, досліджуваному підприємству потрібні будуть надійні міжнародні партнери у державах, де економічна та соціально-політична ситуація є стабільними. На основі співставлення індексів економічної свободи, розвитку людського капіталу, глобальної інноваційності та глобалізації ми порівняли середовища обраних нами країн за технологічним, соціальним, технологічним та політичним критеріями. Здійснені розрахунки засвідчили, що найбільш привабливими для розвитку міжнародного бізнесу ТОВ «СІЕС ЛІД» є Нідерланди, на другій позиції Велика Британія.

На ефективність діяльності ТОВ «СІЕС ЛІД», з огляду на поточний стан її бізнесу та світові тренди, позитивно плине: посилення позицій на сегменті хмарних послуг та укладання договорів про розміщення серверів для хмарних сервісів з підприємствами Нідерландів; активізація просування на зовнішні ринки послуг у сфері ІТ безпеки з посиленням на успішні проекти, реалізовані перед початком та у перші місяці війни; вдосконалення роботи з клієнтами, зокрема впровадження системи відслідковування стану виконання замовлення; надання можливості оплатити продовження строку гарантії на відремонтовану продукцію; введення бонусної системи та надання знижок новим клієнтам.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закону України «Про національну програму інформатизації» від 04.02.1998 № 74/98-ВР (Редакція від 01.01.2022). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/98-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII (Редакція від 01.01.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
3. Законом України «Про національну програму інформатизації» від 01.12.2022 № 2807-IX. URL: Законом України «Про національну програму інформатизації» від 01.12.2022 № 2807-IX
4. WTO. Computer and related services. URL: https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/computer_e/computer_e.htm
5. Голидьбіна А.В. Особливості сучасного ринку іт-послуг та специфіка просування на ньому /А.В. Голидьбіна, Н.В. Язвінська// Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». – 2017. – №8 – с. 1-13. URL: https://www.researchgate.net/publication/321984379_OSOBLIVOSTI_SUCASNO_GO_RINKU_IT-POSLUG_TA_SPECIFIKA_PROSUVANNA_NA_NOMU
6. Замула І.В. ІТ-послуга: поняття та види для облікових цілей /І.В. Замула, Л.В. Чижевська, І.Л.Гребчук //Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу. – 2021. - Вип. 2 (49). – с. 29-33. URL: <http://eztuir.ztu.edu.ua/handle/123456789/7923;jsessionid=206F2392D4A1EDF9241EFEBDCCF5CFA5>
7. Вікулова А.О. Перспективи розвитку ринку іт-послуг в Україні/ А.О. Вікулова, В.В. Савчук// ПРИЧОРНОМОРСЬКІ ЕКОНОМІЧНІ СТУДІЇ. – 2020. – Вип. 51. – с.27-32. URL: http://bses.in.ua/journals/2020/51_2020/6.pdf
8. Мацук З.А. ІТ-послуга як економічна категорія/ З.А. Мацук// Економічний вісник. Серія: фінанси, облік, оподаткування.- 2020. - Вип. 4. – с. 121-135. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/322563633.pdf>

9. Тимошенко А.О. Оподаткування послуг в іт сфері: проблеми та перспективи/ А.В. Тимошенко// Економіка та держава. – 2018. - № 4. – с. 46-52. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/4_2018/12.pdf
10. Закон України «Про хмарні послуги» від 17.02.2022 № 2075-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2075-20#Text>
11. Services (BPM6): Exports and imports by service category, trading partner world, annual. URL: <https://unctadstat.unctad.org/wds/TableView/tableView.aspx>
12. Information technology (IT) services and business services revenue from 2017 to 2025, by region (in billion U.S. dollars). URL: <https://www.statista.com/markets/418/topic/483/it-services/#statistic1>
13. Cloud services market spending by segment worldwide from 2015 to 2022 (in billion U.S. dollars). URL: <https://www.statista.com/markets/418/topic/483/it-services/#statistic1>
14. Global Innovation Index 2022. URL: <https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/en/wipo-pub-2000-2022-section1-en-gii-2022-at-a-glance-global-innovation-index-2022-15th-edition.pdf>
15. 2022 Index of Economic Freedom. URL: <https://www.heritage.org/index>
16. 2022 KOF Globalisation Index. URL: <https://kof.ethz.ch/en/forecasts-and-indicators/indicators/kof-globalisation-index.html>
17. Human Development Index. URL: <https://hdr.undp.org/data-center/human-development-index#/indicies/HDI>
18. Барвінок В.Ю. Сучасні тренди та проблеми ІТ-сектора в Україні: підготовка та міграція ІТ-фахівців/ В. Ю. Барвінок// Механізм регулювання економіки. – 2020. - № 4. – с. 90-102. URL: https://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/articles/issue_47/Veronika_Y_BarvinokCurrent_trends_and_problems_of_the_IT_sector_in_Ukraine_training_and_migration_of_IT_professionals.pdf
19. Карий О. І. Розвиток ІТ-сфери України: чинники та напрями активізації/ О. І. Карий, Л. І. Гальків, А. Ю. Цапулич// Вісник Львівського політехнічного університету. - 2021. – Вид. 5 - №1. – с. 42-55. URL:

<https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2021/may/23587/210488verstka-44-57.pdf>

20. Worldwide and U.S. IT Outsourcing Services Forecast, 2022 . URL:

<https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US47708022>

21. Державна служба статистики України. URL: www.ukrstst.gov.ua

