

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра світової економіки

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

ІТ-ПОСЛУГИ В МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ
(на матеріалах Асоціації «Digital Ukraine», м. Київ)

Студентки 4 курсу, 15 групи,
факультету міжнародної
торгівлі і права,
спеціальності 292
«Міжнародні економічні
відносини», спеціалізації
«Міжнародний бізнес»

Смик Марини
Миколаївни

підпис

Науковий керівник
кандидат економічних наук,
доцент

Гринюк Наталія
Андріївна

підпис

Гарант освітньої програми
кандидат економічних наук,
доцент

Лежешко Вікторія
Геннадіївна

підпис

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет міжнародної торгівлі та права Кафедра світової економіки

Спеціальність 292 «Міжнародні економічні відносини»,
освітня програма «Міжнародний бізнес»

Затверджую

Зав. Кафедри Дугінець Г.В.

« » _____ 2023 р

Завдання

на випускн кваліфікаційну роботу (проект) студентів

Смик Марині Миколаївні

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

ІТ-послуги в міжнародному бізнесі (на матеріалах Асоціації «Digital Ukraine», м.
Київ)

Затверджена наказом ректора від « » _____ 20 р. №

2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту)

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

Мета роботи (проекту): розкриття потенціалу та важливість ІТ-послуг в міжнародному бізнесі.

Об'єкт дослідження: ІТ-послуги в міжнародній діяльності Асоціації «Digital Ukraine».

Предмет дослідження: теоретико-методичні та практичні аспекти надання ІТ-послуг в міжнародному бізнесі з фокусом на діяльність Асоціації «Digital Ukraine».

4. Перелік графічного матеріалу: 3 таблиці

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

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

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

Вступ

Розділ 1. Дослідження інноваційного ІТ-потенціалу Асоціації «Digital Ukraine»

1.1. Сутність, провідні особливості та сучасні тенденції розвитку ІТ-послуг в міжнародному бізнесі

1.2. Аналіз та порівняння міжнародної та внутрішньої діяльності Асоціації «Digital Ukraine»

Висновки до розділу 1

Розділ 2. Рекомендації щодо використання ІТ-послуг Асоціації «Digital Ukraine» у міжнародному бізнесі

2.1. Оцінка сприятливості бізнес-середовища Асоціації «Digital Ukraine» на зовнішньому ринку

2.2. Пріоритети розвитку ІТ-послуг та рекомендації щодо оптимізації діяльності Асоціацією «Digital Ukraine» в міжнародному середовищі в умовах війни.

Висновки до розділу 2

Висновки та пропозиції

7. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ 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 20.12.2022	20.12.2022
2	Узгодження плану ВКР з науковим керівником	до 10.02.2023	14.02.2023
3	Подача науковому керівнику на рецензування 1-го розділу ВКР	до 28.02.2023	26.04.2023
4	Подача науковому керівнику на рецензування 2-го розділу ВКР	до 26.04.2023	17.05.2023
5	Подача готової ВКР на кафедру	до 23.05.2023	26.05.2023
6	Попередній захист ВКР	за графіком (30.05.2023 – 10.06.2023)	
7	Захист ВКР	за графіком (13.06.2023 – 24.06.2023)	

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

9. Керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Гринюк Н.А. _____

10. Керівник освітньої програми

Лежепькова В.Г. _____

11. Завдання прийняв до виконання студент

Смик М.М. _____

АНОТАЦІЯ

Смик Марина Миколаївна. ІТ-послуги в міжнародному бізнесі (на матеріалах Асоціації «Digital Ukraine», м. Київ).

У роботі досліджено підходи до стратегій розвитку ІТ-послуг в міжнародному бізнесі. Наведено перелік факторів, а також практичний досвід реалізації ІТ-послуг у міжнародному бізнесі.

Проведено аналіз теоретико-методичних та практичних аспектів надання ІТ-послуг у міжнародному бізнесі з урахуванням ролі та впливу Асоціації "Digital Ukraine" в цій сфері. Розкрито практичний досвід успішної реалізації ІТ-послуг в міжнародному бізнесі на прикладі проектів, спрямованих на оптимізацію бізнес-процесів, впровадження інноваційних рішень та підвищення конкурентоспроможності.

Ключові слова: ІТ-послуги, міжнародний бізнес, стратегії, конкурентоспроможність, привабливість бізнес-середовища.

ANNOTATION

Smyk Maryna Mykolaivna. IT services in international business (based on the materials of the Digital Ukraine Association, Kyiv).

The paper explores approaches to the strategies for the development of IT services in international business. The list of factors and practical experience in the implementation of IT services in international business is presented.

The author analyzes the theoretical, methodological and practical aspects of providing IT services in international business, taking into account the role and influence of the Digital Ukraine Association in this area. The practical experience of successful implementation of IT services in international business is revealed on the example of projects aimed at optimizing business processes, implementing innovative solutions and increasing competitiveness.

Keywords: IT services, international business, strategies, competitiveness, attractiveness of the business environment.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО ІТ-ПОТЕНЦІАЛУ АСОЦІАЦІЇ «DIGITAL UKRAINE».....	5
1.1 Сутність, провідні особливості та сучасні тенденції розвитку ІТ-послуг в міжнародному бізнесі	5
1.2 Аналіз та порівняння міжнародної та внутрішньої діяльності Асоціації «Digital Ukraine».....	9
Висновки до розділу 1.....	17
РОЗДІЛ 2. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ІТ-ПОСЛУГ АСОЦІАЦІЇ «DIGITAL UKRAINE» У МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ.....	19
2.1. Оцінка сприятливості бізнес-середовища Асоціації «Digital Ukraine» на зовнішньому ринку	19
2.2. Пріоритети розвитку ІТ-послуг та рекомендації щодо оптимізації діяльності Асоціацією «Digital Ukraine» в міжнародному середовищі в умовах війни.....	25
Висновки до розділу 2.....	32
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	35

ВСТУП

Актуальність теми. Актуальність і практична значущість обраної теми полягають у необхідності розуміння важливості ІТ-послуг у міжнародному бізнесі, а також виявленні шляхів розв'язання проблем, пов'язаних з їх використанням. Розвиток технологій у сфері ІТ неодмінно змінює підходи до ведення бізнесу в міжнародному масштабі. Актуальність проблеми розвитку бізнес-середовища та стратегічного управління є однією з ключових тем, що привертають увагу вітчизняних та зарубіжних науковців. Розгляд цієї проблематики є важливим для виявлення основних факторів і закономірностей, що впливають на успішність бізнесу та його конкурентоспроможність. У даній випускній кваліфікаційній роботі проводиться дослідження сприятливості зовнішнього бізнес-середовища асоціації «Digital Ukraine». Основним завданням є визначення сильних сторін та можливостей, які сприяють розвитку асоціації, а також ідентифікація слабкостей та загроз, які потребують уваги та вирішення.

Метою дослідження є розкриття теоретичних, методичних та практичних аспектів використання ІТ-послуг у міжнародному бізнесі та виявлення їхнього впливу на ефективність діяльності підприємств.

Завдання дослідження полягають у критичному аналізі та систематизації наявних даних, ідентифікації ключових факторів успіху та розробці рекомендацій для підприємств щодо використання ІТ-послуг у міжнародному бізнесі. Зокрема, розглядаються питання впровадження сучасних тенденцій в розвиток ІТ-послуг, переваги ІТ-послуг для забезпечення конкурентоспроможності підприємства на міжнародному ринку, можливості використання ІТ-послуг тощо.

Об'єктом дослідження є ІТ-послуги в міжнародній діяльності Асоціації «Digital Ukraine». Особлива увага приділяється вивченню ролі та впливу ІТ-послуг на розвиток міжнародного бізнесу та галузей знань.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти надання ІТ-послуг в міжнародному бізнесі з фокусом на діяльність Асоціації «Digital

Ukraine». Дослідження охоплює аналіз різних аспектів, включаючи стратегічне планування використання ІТ-послуг, вибір оптимальних рішень та інфраструктури, адаптацію до змін у технологічному середовищі та забезпечення кібербезпеки.

Методи дослідження, які використовуються в даній роботі, включають аналітичні методи, такі як порівняльний аналіз та огляд літератури, а також статистичний аналіз даних. Застосування цих методів дозволяє отримати достовірні наукові знання та практичні висновки щодо використання ІТ-послуг у міжнародному бізнесі. Інформаційне забезпечення дослідження здійснюється шляхом використання фахових міжнародних інформаційних джерел, таких як наукові статті, монографії, звіти, а також документів Асоціації «Digital Ukraine». Ці джерела надають достовірну та актуальну інформацію про тенденції розвитку ІТ-послуг у міжнародному бізнесі, досвід їх впровадження та рекомендації для практичного застосування. В процесі проведеного дослідження очікується отримання наукових і практичних висновків щодо використання ІТ-послуг у міжнародному бізнесі. Результати дослідження стануть основою для розроблення рекомендацій щодо ефективного впровадження ІТ-послуг, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності підприємств у міжнародному ринковому середовищі.

В результаті випускної кваліфікаційної роботи буде отримана науково обґрунтована і практично значуща інформація, яка сприятиме розвитку міжнародного бізнесу та галузей знань, зокрема в рамках Асоціації «Digital Ukraine».

РОЗДІЛ 1

ДОСЛІДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО ІТ-ПОТЕНЦІАЛУ АСОЦІАЦІЇ «DIGITAL UKRAINE»

1.1 Сутність, провідні особливості та сучасні тенденції розвитку ІТ-послуг в міжнародному бізнесі

ІТ-послуги відіграють життєво важливу роль у повсякденному житті сучасного бізнесу. [27] Незалежно від того, що це за послуги, все, що стосується інформаційних технологій, є критично важливим для успіху компанії, яка так чи інакше покладається на технології. Часто ці технології охоплюють різноманітні предмети та сфери. Іноді це робиться власними силами, іноді сторонній постачальник послуг пропонує зовнішні послуги, які допомагають полегшити безперебійну роботу ІТ-операцій.

Існують різноманітні ІТ-послуги, які задовольняють різноманітні потреби, різні для кожного підприємства. Суть ІТ-послуг полягає у широкомасштабному виробництві інформаційних товарів і послуг різного типу на базі найновіших ІТ-технологій, а також виявленні в організації проблем наявної інформаційної системи і визначенні оптимальних методів їх вирішення на шляху підвищення ефективності її діяльності. ІТ-послуги включають три основні сегменти [24]:

1. ІТ-аудит;
2. ІТ-аутсорсинг;
3. ІТ-консалтинг.

Розберемо детальніше кожен із сегментів.

ІТ-аудит - це перевірка та оцінка інформаційно-технологічної інфраструктури, політик та операцій організації. Аудит інформаційних технологій визначає, чи захищають ІТ-контролі корпоративні активи, чи забезпечують цілісність даних і чи відповідають вони загальним цілям бізнесу. ІТ-аудитори перевіряють не лише засоби контролю фізичної безпеки, але й загальний бізнес і фінансовий контроль, що включає системи інформаційних

технологій. Основні цілі IT-аудиту включають оцінку наявних систем та процеси, які захищають дані компанії, визначення ризиків для інформаційних активів компанії та допомога визначення методів мінімізації цих ризиків.

IT-аутсорсинг означає, що компанія вносить частину розробки програмного забезпечення за межі власної структури, щоб заощадити витрати і контролювати всі процеси. По суті, ви передаєте виконання завдання партнеру, а самі спостерігаєте за процесом.

IT-консалтингові послуги також дуже важливі, оскільки вони відіграють життєво важливу роль у бізнесі, охоплюючи управління, впровадження, розгортання та підтримку IT-інфраструктури.

Сьогодні все більше компаній вирішують скористатися комплексними IT-послугами від кваліфікованого постачальника IT-послуг. [12] Компанії вибирають обсяг послуг, якими вони бажають скористатися, відповідно до своїх потреб. Наприклад, якщо компанія має велику інтернет-присутність і потребує постійної підтримки своєї інфраструктури, вона може замовити послуги з хостингу та технічної підтримки. У той же час, якщо компанія хоче рекламувати свої продукти або послуги, вона може замовити послуги з реклами та маркетингу. [6] Крім того, обсяг послуг може залежати від фінансових можливостей компанії та її стратегії розвитку. Тобто, якщо компанія знаходиться на ранніх стадіях розвитку, вона може вибрати менший обсяг послуг, щоб знизити витрати. Фінансова перевага є однією із самих основних особливостей, адже потрібно оплачувати лише ті послуги, які дійсно потрібні, тому загальні витрати компанії на IT-послуги значно скорочуються. Ось кілька прикладів важливих провідних особливостей, які можна виокремити в рамках професійних IT-послуг [14]:

- Обслуговування та догляд за використовуваними апаратними та програмними продуктами
- Розробка та впровадження індивідуальних рішень для компанії
- Консультування з питань безпеки та захисту даних
- Виявлення та усунення вразливостей безпеки

- Сервісне обслуговування
- Проведення регулярних оновлень
- Архівування важливих даних

Щодо провідних особливостей розвитку послуг інформаційних технологій в міжнародному бізнесі, можемо скористатися статистичними даними галузевих експертів, а також їхніми моніторингами. В даному випадку, порівняємо міжнародну статистику ІТ-трендів 2021 та 2022 року, щоб зробити відповідні висновки стосовно ефективності та розповсюдженості трендів в міжнародному бізнесі (див. табл. 1.1). [2]

Таблиця 1.1

ІТ-тренди 2021-2022рр.

	2021	2022
1	Зростаюча потреба в ІТ-безпеці (оптимізація надійної безпеки бізнесу)	Діджиталізація та автоматизація (оцифрування завдяки штучному інтелекту)
2	Кіберзагрози (зростання кількості атак програм-вимагачів)	Децентралізована робота (можливість працювати вдома)
3	Віддалена робота (можливість працювати вдома)	Гібридна хмара (посилення уваги до захисту даних)
4	Діджиталізація та автоматизація (оцифрування бізнес-процесів)	ІТ-безпека (зростання кількості атак програм-вимагачів)
5	Аутсорсинг ІТ завдань (забезпечення досвіду ІТ-фахівця)	Green ІТ (технології можуть сприяти захисту навколишнього середовища)

Джерело: складено автором на основі [2]

Отже, проаналізувавши головні тенденції розвитку двох років, ми можемо зробити деякі висновки та дати прогнози на основі вище наведених даних. Перш за все, ІТ-безпека, захист даних і хмара є одними з основних напрямків, які поставили перед собою багато світових постачальників ІТ-послуг. Це також

включає комплексні механізми моніторингу через ІТ-моніторинг, розробку безпечних багатохмарних структур та ефективне керування резервним копіюванням для захисту даних компанії. Слід наголосити на потребі багатьох компаній у більшій безпеці ІТ. І справді: через те, що площа атаки багатьох мереж компаній значно зросла через переміщення значної частини співробітників до домашнього офісу, існує нагальна потреба, щоб покращити захист співробітника в домашньому просторі, а не в окремому офісі компанії. Тому ІТ-безпека, безумовно є найважливішою тенденцією попередніх і наступних років. Використання штучного інтелекту є однією з найновіших тенденцій у світі, започаткованою ще в 2020 році. З кожним роком дана функція все більше розвивається та впроваджується в діяльність багатьох компаній, що надають ІТ-послуги. Станом на 2023 рік є безліч міжнародних компаній, які впровадили штучний інтелект в свої ІТ-послуги та успішно ним користуються. [28] Приклади таких компаній: Data Science UA (Україна), IBM (США), OpenAI (США). [23] Переваги якісних ІТ-послуг полягають насамперед у злагодженій взаємодії використаних апаратних і програмних продуктів. [32] Але безперебійна функціональність, яка часто сприймається як належне, пов'язана з подальшими позитивними наслідками для компанії. З одного боку, це забезпечує безперебійність усіх бізнес-процесів, заснованих на ІТ, і, таким чином, дозволяє уникнути дорогих періодів "простою". З іншого боку, аутсорсингові ІТ-послуги також заощаджують витрати компанії на утримання персоналу у власному ІТ-відділі. Сьогодні для багатьох компаній ІТ-безпека є особливо важливою через майже щоденні повідомлення про хакерські атаки та зловживання даними. [4] Для найкращого захисту, системи завжди повинні бути в актуальному стані. За допомогою компетентних ІТ-послуг можна виявити та усунути прогалини в безпеці ІТ-інфраструктури замовника, а також встановити комплексні та ефективні системи захисту для ІТ-систем і конфіденційних даних.

1.2 Аналіз та порівняння міжнародної та внутрішньої діяльності Асоціації «Digital Ukraine»

Асоціація «Digital Ukraine» є недержавною некомерційною організацією, мета якої – формування професійного середовища в ІТ-індустрії, а також сферах інформаційної безпеки та захисту персональних даних. [15] Асоціація «Digital Ukraine» була заснована в 2014 році. Головна діяльність асоціації полягає в таких компонентах:

1. Розвиток ІТ-бізнесу в Україні
2. Створення професійного середовища для формування належного рівня обізнаності у ІТ-індустрії
3. Сприяння професійному розвитку представників українського бізнесу, що здійснюють діяльність у галузі інформаційних, комунікаційних і цифрових технологій на національному та міжнародному рівнях
4. Співпраця з вищими та іншими навчальним закладами і організаціями з метою формування, поглиблення знань і навичок, необхідних для молодих спеціалістів у галузі інформаційних, комунікаційних, цифрових технологій, інформаційної безпеки та захисту персональних даних.

Тобто, можемо зробити висновок, що асоціація виконує велику роль у внутрішній ІТ-діяльності України. Це допомагає Україні не відставати від сучасних тенденцій в світі та мати змогу надавати власні сучасні ІТ-послуги закордон, а також винаходити нові послуги для інформаційних технологій. Комітет асоціації регулярно влаштовує курси, вебінари, прес-конференції для всіх компаній які збирають та обробляють персональні дані, що забезпечує належну мотивацію та працездатність провідних компаній в Україні.

Проаналізувавши всі види діяльності членів асоціації, можна чітко відмітити активність співпраці з інтернаціональними партнерами. Члени Digital Ukraine - юридичні особи, які спільно реалізують принципи та цілі Асоціації. Членом Асоціації може бути будь-яка юридична особа, яка здійснює діяльність в ІТ-індустрії або у сфері інформаційної безпеки на національному та

міжнародному рівнях або здійснює діяльність, пов'язану зі збором, обробкою чи зберіганням інформації, зберігання персональних даних. [15] Членами асоціації є такі відомі українські компанії: IT-Інтегратор, COMPASS FM, Добробут, NUWORK, Датагруп, Projectoria. Зробивши дослідження та застосувавши знання з практики в Асоціації «Digital Ukraine», треба підкреслити основну міжнародну IT-діяльність асоціації на прикладі компанії-члена ТОВ «IT-Інтегратор», оскільки сама асоціація лише допомагає оптимізувати та вдосконалити процеси роботи компаній-членів. ТОВ «IT-Інтегратор» — найбільший розробник та постачальник IT-послуг для державного сектору України. Основними напрямками діяльності є інформаційна безпека, дата-центри, базова IT-інфраструктура, контакт-центри, системи управління і моніторингу, інженерна інфраструктура, хмарні сервіси. Компанія пропонує повний комплекс IT-послуг – від продажу обладнання до послуг аудиту, проєктування, консалтингу і підтримки. [16] Саме на даних цього постачальника інформаційних послуг можна зробити ефективний аналіз міжнародної діяльності та виконати порівняння з послугами Асоціації на внутрішньому ринку. Щоб проаналізувати діяльність підприємства IT-Інтегратор на міжнародному ринку, ми можемо скористатися документами фінансової звітності компанії за 2017-2022 рік та офіційним сайтом. [19] Для зручності аналізу, автором була складена таблиця на основі фінансової звітності ТОВ «IT-Інтегратор» за 2017-2022 роки (див. табл. 1.2). [18]

Таблиця 1.2

Показники діяльності ТОВ «IT-Інтегратор» 2017-2022 рр.

Показники	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Обсяг експорту, тис. дол. США	16	15	16	20	21	24
	795,9	764,5	212,8	663,5	360,2	352,5
Обсяг імпорту, тис. дол. США	54	45	38	42	34	35
	273,8	735,7	228,5	422,3	117,5	391,1

Продовження табл. 1.2

Показники	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Зростання експорту, %		-6,14	2,84	27,27	3,37	14,02
Зростання імпорту, %		-15,73	-16,41	10,90	-19,47	3,73
Структура експорту, %						
-продукція високої технологічності	93,7	95,1	92,2	91,3	91,7	92,5
-інші товари і послуги	6,3	4,9	7,8	8,7	8,3	7,5
Структура імпорту, %						
-продукція високої технологічності	77,2	78,7	79,6	81,3	84,2	85,4
-інші товари і послуги	22,8	21,3	20,4	18,7	15,8	14,6
Динаміка зміни цін, %	-	-	-	1,12	-1,25	2,02
Рентабельність експорту, %	-	-	-	-	35,60	35,08
Рентабельність імпорту, %	-	-	-	-	28,75	28,26

Джерело: складено автором на основі [19]

У структурі експорту товарів переважає продукція інформаційних технологій, особливо комп'ютерне програмне та апаратне забезпечення. За останні роки зросла кількість продукції, що експортується. Це свідчить про успішність стратегії зовнішньоекономічної діяльності підприємства. У структурі імпортованих товарів також переважає ІТ-продукція, переважно комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення. Проте обсяги імпортованих товарів зменшилися, що може свідчити про зміну стратегії зовнішньоекономічної діяльності компанії, більш активно працюючи на внутрішньому ринку.

Експорт та імпорт:

Згідно зі звітом про фінансову діяльність ТОВ «ІТ Інтегратор» за 2017-2022 рр., компанія експортує свої ІТ-послуги. [19] За цей період експортна виручка склала понад 10% від загальної виручки компанії. Крім того, на сайті компанії зазначено, що вона працює з клієнтами з різних країн, включаючи США, Канаду, Польщу, Німеччину та інші. Таким чином, можна сказати, що ТОВ «ІТ Інтегратор» має певний досвід і потенціал у міжнародній діяльності та експорті ІТ-послуг.

Продажі та прибуток:

Протягом останніх п'яти років обсяг продажів і прибуток ТОВ «ІТ-Інтегратор» стабільно зростали. У 2021 році він досягне обсягу продажів у 55,444 млн грн, що на 25,4% більше, ніж у 2020 році, а прибуток зріс на 43,8% до 7462 тис. грн порівняно з попереднім роком. У 2022 році компанія очікує загальну виручку від реалізації продукції, товарів і послуг на рівні 156,2 млн грн, що на 33,5% більше, ніж у минулому році. Проте за підсумками поточного періоду чистий прибуток компанії впав на 12,8% в річному обчисленні до 7,5 млн грн. Але в цілому компанія демонструє позитивну тенденцію розвитку з потенціалом подальшого зростання на міжнародному ринку ІТ-інтеграції. [16]

Конкурентоспроможність:

Як повідомляється на сайті компанії, ТОВ «ІТ Інтегратор» спеціалізується на інтеграції та розробці програмного забезпечення для бізнесу. [16] Ця галузь є висококонкурентною, і це може бути пов'язано з наявністю інших компаній, що займаються програмним забезпеченням.

Партнерство:

Підприємство "ІТ Інтегратор" співпрацює з багатьма відомими виробниками програмного забезпечення, такими як Oracle, Microsoft, SAP, та інші. Це зазначено на офіційному сайті і свідчить про те, що "ІТ Інтегратор" є сертифікованим партнером відомих виробників програмного забезпечення та має досвід у впровадженні їхніх продуктів.

Інвестиції:

Якщо переглянути дані про інвестиції за певний період часу у фінансових звітах, то можемо зробити висновок, що організація збільшувала свої інвестиції в основний капітал та матеріальні активи протягом останніх п'яти років. Наприклад, в 2021 році обсяг інвестицій склав 8 197 000 грн, що є зростанням на 23,9% порівняно з 2020 роком. Ці інвестиції можуть свідчити про збільшення виробничих потужностей та розвиток компанії. Інформація про активи та інвестиції в 2022 році не вказана.

Маркетинг та реклама:

З сайту компанії можна сказати, що ТОВ "ІТ Інтегратор" активно використовує маркетинг та рекламу для просування своїх послуг. [16] Підприємство активно працює над створенням бренду та позиціонуванням на ринку.

Кадри та соціальна відповідальність:

Керівництво підприємства "ІТ-Інтегратор" на офіційному сайті зазначає, що до складу працівників активно залучаються молоді та талановиті спеціалісти. [16] Також організація надає їм можливості для професійного зростання. Більш того, компанія підтримує різні благодійні та соціальні ініціативи, такі як підтримка дітей-сиріт та безхатків.

Перспектива розвитку:

З фінансового звіту та інформації на сайті компанії перспективи розвитку ТОВ «ІТ Інтегратор» виглядають багатообіцяючими. Компанія активно нарощує продажі та прибуток, набуває нових партнерів і розширює виробничі потужності.

З цього можна зробити висновок, що компанія-член асоціації «Digital Ukraine» «ІТ-Інтегратор» є успішною компанією зі стабільними показниками фінансової діяльності та позитивними перспективами розвитку. Компанія активно співпрацює з відомими виробниками програмного забезпечення та залучає до своїх команд кваліфікованих спеціалістів. Крім того, компанія активно використовує маркетинг і рекламу для просування своїх послуг. Це свідчить про ретельне планування та якісні стратегії розвитку. Також важливо знати про можливі проблеми, з якими ТОВ «ІТ-Інтегратор» може зіткнутися в майбутньому. Зокрема, загострення конкуренції та швидкий технологічний розвиток на ринку ІТ-послуг може вимагати постійного оновлення продуктів і послуг. Крім того, залежність від партнерів і постачальників може становити певні ризики для діяльності організації. [31, с. 473]

Аналіз зовнішньоекономічної діяльності підприємства «ІТ-Інтегратор» показує, що підприємство є активним учасником міжнародних економічних відносин. Що стосується рентабельності зовнішньої торгівлі, то у 2017-2022

роках спостерігається зростання, це означає що компанія має успіх в діяльності глобалізації. Загальний висновок щодо аналізу ЗЕД члена-підприємства Асоціації "Digital Ukraine" «ІТ-Інтегратор» позитивний. Тому що компанія успішно розширила свої зовнішньоекономічні зв'язки, збільшивши обсяги як імпорту, так і експорту. Одночасно, компанія звертає увагу на якість своїх послуг та продукції, що дозволяє їй успішно конкурувати на міжнародному ринку.

Міжнародна мережа є важливою для ІТ-компаній сьогодні. Міжнародні мережі приносять величезну користь всесвітньому бізнесу. [22]

Форми міжнародного співробітництва, які часто здійснюються у формі співпраці між компаніями та, що важливо зазначити, задіяні членами Асоціації Digital Ukraine такі:

- Обмін інформацією про ринкові умови в окремих регіонах і бізнес-можливості, які виникають.
- Можливості співпраці для обох сторін, де кожна сторона є доповненням іншої.
- Можливість обміну потенційними співробітниками в інтересах розвитку співробітника та організації.
- Надання ділової інформації про продавців або постачальників, які потенційно можуть стати новими партнерами.

Всі наведені міжнародні процеси є успішними та ефективними для розвитку самих учасників Асоціації. Адже досвід з інтернаціонального ІТ сектору несе багато новинок та досягнень в нашу державу та робить її більш розвинутою. Активна міжнародна співпраця дає Україні конкурентоспроможність із світовими лідерами в ІТ-індустрії.

Інновація – не тільки щось нове, це та новітня зміна, яка веде до підвищення ефективності системи. Ефективна система сприяє підвищенню економіки компанії, і навіть країни в цілому. [25] Отже, інноваційні досягнення вітчизняних ІТ-компаній рухають економіку України вперед та показують її як гідного стратегічного партнера на міжнародному рівні. Члени Асоціації Digital Ukraine, також дуже активно сприяють нововведенням в економіку власних

компаній та асоціації. Яскравим прикладом цьому є проєкт «Кредобанк покращує канали зворотного зв'язку для клієнтів» [9] компанії-члена ІТ-Інтегратор, яка модифікувала систему українського банку в Польщі. ПАТ "Кредобанк" - є найбільшим банком Західної України. Банк належить до групи банків іноземних банківських груп за класифікацією НБУ. Його стратегічним інвестором є найбільший банк Польщі – РКО Bank Polski S.A., чия частка у структурі акціонерного капіталу банку складає 99,6%. Компанія ІТ-Інтегратор зайнялася проектуванням і побудовою контакт-центру на базі системи Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.0, а також впроваджено сервіс запису розмов компанії ZOOM International. Контакт-центр сьогодні розрахований на 50 робочих місць і має гнучкі можливості для нарощування кількості операторів до 1000 агентів, якщо цього потребуватимуть поточні бізнес-завдання. В результаті реалізації проєкту банк отримав цілком нову платформу для вирішення своїх завдань з обслуговування клієнтів засобами сучасних комунікацій. Побудована платформа дозволила оптимізувати обслуговування та реалізувати динамічні сервіси (наприклад, озвучення інформації про залишок на картці), автоматизувати вихідні кампанії та багато іншого. [9]

Цей проєкт від ІТ-Інтегратор підвищив якість обслуговування клієнтів як в Україні, так і в Польщі. Нові інструменти дозволять швидше та безпечніше давати консультації клієнтам банку, що підвищить репутацію конкурентоспроможність банку. Проєкт «Кредобанк покращує канали зворотного зв'язку для клієнтів» став одним із багатьох найуспішніших інновацій компанії на міжнародному ринку. Завдяки успіху та наданні якісних ІТ-послуг закордон, компанія має ще більше партнерів та успішних угод, які підвищують економіку всієї держави в цілому.

У підсумку можна сказати, що інноваційна стратегія членів-компаній Асоціації Digital Ukraine є дуже високоякісною та сформованою належним чином з урахуванням всіх можливих обставин.

В результаті проведеного аналізу інноваційної політики Асоціації Digital Ukraine можна виділити складові інноваційної діяльності, які є головними для

успішного розвитку підприємства, а також елементи, що гальмують розвиток нововведень.

Основними елементами розвитку є:

- побудова інноваційної стратегії
- цінність інновацій IT-послуг
- формування ділового менталітету компанії
- відповідність інновації бізнес-стратегії підприємства

Основними елементами гальмування інноваційної системи є:

- недосконалі освітні програми
- слабка безпека
- відтік фахівців

Відтік фахівців і IT-індустрії є однією з найбільших проблем в 2023 році.

Це пов'язано з повномасштабним російським вторгненням в Україну, яке розпочалося на початку 2022 року і вплинуло на всі державні процеси країни, в тому числі і на IT-сектор [5]. 24 лютого 2022 року розпочалось повномасштабне вторгнення росії на суверенну територію України.

Воєнні дії негативно вплинули на більшість секторів економіки країни, а інфляція переважила 26%, а внутрішній валовий продукт (ВВП) впав на 30,4% , що є дуже великим показником для аграрної країни, експорт товарів і послуг зменшився на 29,9%. Проте IT-галузі немає в цьому переліку, адже а 2022 рік експортна виручка IT-послуг зросла на 5,8%. Важливо, що IT-індустрія України тримається навіть під час війни [3]. Як зауважив міністр цифрової трансформації – Михайло Федоров, IT-спеціалісти державних та приватних підприємств продовжували працювати та виконувати міжнародні IT-замовлення просто з укриттів, під постійними обстрілами, інколи без світла, води та тепла. Можна сказати, що в перші дні і навіть місяці вторгнення, багато організацій трималися на роботі IT-департаменту. Адже була велика кількість відсторонених робітників, які більше не мали змоги працювати через зруйноване місто чи дім, а також безліч кібератак ворога, що видаляли та розповсюджували важливі конфіденційні дані підприємств. [6] Наведені ситуації є прикладом зручності

таких наведених вище сучасних тенденцій інформаційних технологій, як децентралізована робота та послуги надійної безпеки ІТ в сфері бізнесу, застосування цих тенденцій врятувало не один бізнес в Україні під час війни.

За підсумками даних Національного банку України галузь зросла та принесла в економіку України 6 млрд доларів експортної виручки, а це на 10% більше порівняно з таким же періодом в 2021 році. Частка експорту ІТ-послуг у ВВП збільшилась на 51% , а в експорті послуг зросла на 24% та становить 47%, тобто майже половину. [18] Важливо зауважити, що ІТ підтримує армію не менш ніж економічний сектор держави. В сучасному світі є дуже багато технологій, а це означає, що з початком російського вторгнення Україна веде першу в своїй історії цифрову війну. Дані й технології є теж важливою зброєю, адже інноваційні ІТ-послуги наближають нас до перемоги. Активісти кіберфронту щодня проводять операції по блокуванню ресурсів ворога та вчиняють кібератаки на державні сайти. Всі ці дії впливають на послаблення економіки і спонсорвання війни, адже наші спеціалісти чинять вплив саме на операційні системи банків, поштових операторів та навіть на телебачення. [4] Україна має висококваліфікованих спеціалістів і всі вище наведені дії фахівців є результатом внутрішньодержавної мотивації та співпраці з міжнародними партнерами, які надають достатньо практики для якісного виконання роботи та створення ІТ-послуг.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було проведено аналіз ролі та значення ІТ-послуг у міжнародному бізнесі на основі матеріалів Асоціації «Digital Ukraine» у місті Київ. Досліджено сучасні тенденції розвитку ІТ-послуг та їх вплив на міжнародний бізнес. Оцінено елементи гальмування інноваційної системи, а також її елементи розвитку. Є важливим наголосити на важливості інформаційних технологій для України, які забезпечили продовження роботи ІТ-компаній під час війни і збереження багатьох робочих місць. В додаток до цього,

інформаційні технології допомагають задовольняти військові потреби та проводити операції кіберфронту проти країни-агресора. Важливо пам'ятати, що сектор інформаційних технологій є важливим для розвитку економіки та забезпечення національної безпеки.

Аналіз показників діяльності ТОВ «ІТ-Інтегратор» підтвердив значущість ІТ-послуг, як фактор успіху у глобальному бізнес-середовищі. На основі проведеного аналізу можна зробити висновок, що розвиток ІТ-послуг в міжнародному бізнесі відкриває широкі перспективи для підприємств і сприяє їхньому успіху в міжнародних економічних відносинах. Активна участь Асоціації в міжнародних економічних відносинах надає безліч інноваційних можливостей для розвитку самої асоціації та її членів. Це є провідною особливістю співпраці підприємств на сучасному міжнародному ринку. Дослідження також показало, що підприємство активно працює над збереженням статусу власного бренду та позиціонуванням на ринку, що є привабливим для багатьох клієнтів та інвесторів. Таким чином, можна підтвердити, що ІТ-послуги відіграють ключову роль у міжнародному бізнесі, забезпечуючи підприємствам інструменти та ресурси для досягнення своїх стратегічних цілей. ІТ-послуги сприяють підвищенню ефективності бізнес-процесів, забезпечують доступ до нових ринків і клієнтів, підвищують інноваційність та конкурентоспроможність підприємств.

РОЗДІЛ 2

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ ІТ-ПОСЛУГ АСОЦІАЦІЇ «DIGITAL UKRAINE» У МІЖНАРОДНОМУ БІЗНЕСІ

2.1. Оцінка сприятливості бізнес-середовища Асоціації «Digital Ukraine» на зовнішньому ринку

Оцінка сприятливості бізнес-середовища Асоціації «Digital Ukraine» на зовнішньому ринку може бути різною залежно від конкретного підприємства та його діяльності. Однак загалом, Асоціація «Digital Ukraine» є досить впливовим гравцем на ринку інформаційних технологій та відповідно має достатньо сприятливе бізнес-середовище на зовнішньому ринку. З одного боку, в Асоціації знаходяться компанії-лідери з великим досвідом у міжнародних економічних відносинах та активною взаємодією з іноземними партнерами. Це забезпечує підприємствам-членам Асоціації «Digital Ukraine», додаткові можливості для виходу на зовнішні ринки та підвищення їх конкурентоспроможності. З іншого боку, Асоціація активно займається розвитком інновацій та підтримкою нових бізнесів у галузі інформаційних технологій, що також сприяє розвитку бізнес-середовища в цій галузі. В додаток, Асоціація бере активну участь у взаємодії з державними органами та іншими зацікавленими сторонами з метою покращення нормативно-правового середовища для розвитку інформаційних технологій. Крім того, Асоціація «Digital Ukraine» активно сприяє розвитку та популяризації українських ІТ-підприємств на зовнішніх ринках. Наприклад, асоціація організовує виставки та конференції, на яких українські компанії можуть представити свої продукти та послуги і знайти нових партнерів. Також, асоціація сприяє залученню інвестицій до українських ІТ-підприємств, що дозволяє їм розвиватись та конкурувати на міжнародному ринку. [5]

Бізнес-середовище допомагає визначити можливості для бізнесу, використати корисні ресурси, допомагає у плануванні та покращує загальну

продуктивність, зростання та прибутковість бізнесу. [32] Важливість бізнес-середовища можна чітко зрозуміти, якщо взяти до уваги такі факти [30]:

1. Дозволяє визначити можливості для бізнесу
2. Допомогає в пошуку корисних ресурсів
3. Допомогає покращити продуктивність
4. Боротьба зі змінами

Технології змінюють сучасний робочий світ, як ніякий інший фактор впливу. Відповідно, компаніям важливо уважно стежити за поточними подіями у світі. [8] Інноваційна технологія розкриває величезний потенціал для оптимізації. Крім того, постійно змінювані потреби клієнтів з різних куточків світу вимагають постійного коригування власних бізнес-моделей. У результаті, компаніям доводиться просувати цифровізацію власного бізнесу шляхом впровадження інноваційних технологій.

Важливо проаналізувати всі фактори впливу на бізнес-середовище Асоціації «Digital Ukraine» та оцінити сприятливість на зовнішньому ринку. Необхідно ретельно проаналізувати всі чинники, що впливають на бізнес-середовище Асоціації «Digital Ukraine», та оцінити його сприятливість на зовнішньому ринку.

Для оцінки бізнес-середовища Асоціації «Digital Ukraine» на зовнішньому ринку можна використовувати різні підходи та методики, серед яких можна виділити SWOT-аналіз, аналіз конкурентного середовища, а також аналіз ризиків. Розглянемо кожну з цих методик більш детально.

1. SWOT-аналіз - це метод дослідження, який дозволяє оцінити внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на діяльність компанії. [1] SWOT-аналіз дає можливість оцінити поточні можливості та виклики, що стоять перед асоціацією «Digital Ukraine». (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

SWOT-аналіз Асоціації «Digital Ukraine»

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
Стратегічні партнерства з іншими організаціями	Недостатня кількість членів асоціації
Висока експертиза у сфері цифрових технологій	Обмежений бюджет для реалізації проєктів
Лобіювання та зв'язки з урядом	Недостатність кадрового потенціалу
Популяризація інноваційних технологій	Обмеження в доступі до державних закупівель та фінансування
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
Потенційний ринок малого та середнього бізнесу	Погіршення економічної ситуації в Україні через війну
Розвиток електронної комерції та зростання онлайн-продажів	Конкуренція з іншими асоціаціями та організаціями
Потенційні можливості розширення міжнародного бізнесу та входу на нові ринки	Зміни в законодавстві, пов'язані з обмеженнями використання даних користувачів
Розвиток технологій Інтернету речей (IoT), штучного інтелекту та блокчейну	Небезпека вірусних атак та кіберзлочинності

Джерело: сформовано автором

Із SWOT-аналізу (табл. 2.1), можна зробити такі висновки:

Асоціація «Digital Ukraine» має великий потенціал для зростання завдяки потужним лобістським можливостям, експертизі у сфері цифрових технологій та розвиненій мережі партнерів. Асоціація може скористатися перспективами, такими як розвиток Інтернету речей та технології штучного інтелекту, розвиток електронної комерції та зростання онлайн-продажів, а також потенційний ринок малого та середнього бізнесу. Важливо зазначити, що асоціація також стикається

з проблемами, такими як обмежений бюджет, обмеження в доступі до державних закупівель, програм фінансування, а також зі збільшенням конкуренції в галузі цифрових технологій та небезпекою вірусних атак та кіберзлочинності.

З урахуванням війни в Україні, SWOT-аналіз показує, що асоціація має складні умови для розвитку, зокрема обмежений бюджет, недостатність кадрового потенціалу та загрози на міжнародному рівні через репутаційні проблеми пов'язані з конфліктом. Але при цьому війна також може стати можливістю для асоціації розвивати ініціативи з підтримки військових та постраждалих від конфлікту. Поява цифрових технологій відкриває багатообіцяючу можливість пом'якшити негативний вплив війни на українське бізнес-середовище, водночас стимулюючи економічне зростання країни. Для цього необхідно розвивати експертизу цифрових технологій, а також залучати до асоціації нових партнерів.

2. Аналіз конкурентного середовища є важливим етапом при оцінці сприятливості бізнес-середовища Асоціації «Digital Ukraine» на зовнішньому ринку. Важливим аспектом є не тільки пошук та вивчення потенційних конкурентів на міжнародних ринках, а також аналіз та пошук потенційних міжнародних партнерів, аналіз їх позиції на ринку. Такий аналіз в подальшому допоможе зайняти більш стійку позицію на ринку, розширити сферу діяльності підприємства, залучити до співпраці нових споживачів та задовольняти їх потреби. [13] Ось приклад головних конкурентів Асоціації "Digital Ukraine" на ринку ІТ в цілому:

- IT Ukraine Association - це одна з найбільших та найстаріших організацій ІТ-галузі в Україні. Основна мета організації - підтримка та розвиток ІТ-індустрії в Україні. [2]

- Ciklum - міжнародна компанія, що займається розробкою програмного забезпечення та аутсорсингом ІТ-послуг, де працює понад 3500 осіб. Центри розробки програмного забезпечення та філії компанії знаходяться у Великій Британії, Швейцарії, Данії, Україні, Білорусії та Пакистані. [12]

- Asseco - польська багатонаціональна компанія-розробник програмного забезпечення, яка розробляє корпоративне програмне забезпечення насамперед для банківської та фінансової галузей. [20]

Асоціація «Digital Ukraine» має кілька переваг, які можуть допомогти їй в конкурентній боротьбі:

- сильні стратегічні партнерства: Асоціація має встановлені стратегічні партнерства з іншими організаціями, що може надати їй значний конкурентний авантаж. Ці партнерства можуть сприяти обміну ресурсами, експертизою та клієнтською базою, що підсилює позиції асоціації на ринку;

- висока експертиза у сфері цифрових технологій: Асоціація має велику експертизу у цифрових технологіях, що є суттєвою конкурентною перевагою;

- потенційні можливості розширення міжнародного бізнесу та входу на нові ринки.

У додаток, асоціація активно співпрацює з державними та громадськими установами, що дозволяє їй займати лідируючі позиції у сфері цифрової трансформації в Україні. Крім того, Асоціація «Digital Ukraine» також фокусується на розвитку інноваційних технологій та відкритих даних, які є важливими напрямками розвитку сучасного бізнесу.

Загалом, конкурентне середовище в галузі цифрових технологій в Україні досить активне та динамічне. Асоціація «Digital Ukraine» має свої унікальні переваги та може спиратися на своїх досвідчених фахівців та партнерів, щоб займати одну із головних позицій в цій галузі. Проте, вона також повинна постійно розвиватися та пристосовуватися до змін у суспільстві, особливо і умовах військового стану, та бізнес-середовищі, щоб залишатися конкурентоспроможною.

3. Аналіз ризиків асоціації «Digital Ukraine» важливий для визначення ймовірності небажаних наслідків або збитків, пов'язаних із небезпеками, які можуть вплинути на діяльність компанії в реальному часі. Виявляючи та аналізуючи ризики, керівництво асоціації зможе розробити якісні стратегії

управління ризиками та захистити бізнес від потенційних загроз. [13] Для Асоціації «Digital Ukraine» можна виділити наступні ризики:

1) Політичний ризик. Цей ризик пов'язаний з можливими змінами в законодавстві та політиці, що можуть вплинути на діяльність Асоціації. [29]

2) Ризик зниження фінансування - у разі війни уряд може виділяти менше коштів на розвиток цифрових технологій і проекти асоціації можуть бути припинені або затримані через зменшення бюджетних коштів. [29]

3) Ризик зменшення обсягів бізнесу - війна може призвести до зниження обсягів бізнесу в країні, що може вплинути на фінансові можливості підприємств, які є членами асоціації. [21, с. 96]

4) Ризик затримки в реалізації проектів - війна може призвести до затримок в реалізації проектів асоціації через зниження ресурсів, нестабільність умов та зміну пріоритетів уряду. [25]

Загальний аналіз сприятливості зовнішнього бізнес-середовища асоціації "Digital Ukraine" показує, що є потужні сильні сторони, такі як стратегічні партнерства з іншими організаціями, висока експертиза у сфері цифрових технологій, лобіювання та зв'язки з урядом, а також популяризація інноваційних технологій. Ці переваги можуть допомогти асоціації розширити свої можливості. Однак, важливо звернути увагу на існуючі слабкі сторони, такі як недостатня кількість членів асоціації, обмежений бюджет для реалізації проектів, недостатність кадрового потенціалу, обмеження в доступі до державних закупівель та фінансування. Ці проблеми можуть обмежити здатність асоціації до досягнення своїх цілей та розвитку.

Зовнішнє середовище також містить потенційні можливості, такі як ринок малого та середнього бізнесу, розвиток електронної комерції та зростання онлайн-продажів, потенційні можливості розширення міжнародного бізнесу та входу на нові ринки, та розвиток технологій Інтернету речей (IoT), штучного інтелекту та блокчейну. Ці можливості можуть стати основою для зростання та розвитку асоціації. Проте, існують також загрози, такі як погіршення економічної ситуації в Україні через війну, конкуренція з іншими асоціаціями та

організаціями, зміни в законодавстві, що пов'язані з обмеженнями використання даних. Конкуренція з іншими асоціаціями та організаціями також може стати значним фактором, що обмежує успіх "Digital Ukraine". Асоціація повинна розробляти та реалізовувати конкурентні стратегії, які дозволять їй виділятися на ринку та привертати увагу клієнтів та партнерів. Важливо активно співпрацювати з іншими гравцями в галузі, створювати партнерства та використовувати колективний ресурс для досягнення спільних цілей.

2.2. Пріоритети розвитку ІТ-послуг та рекомендації щодо оптимізації діяльності Асоціацією «Digital Ukraine» в міжнародному середовищі в умовах війни.

У сучасному світі інформаційні технології відіграють важливу роль у розвитку економіки та соціальної сфери. Україна, як країна зі значним потенціалом в ІТ-сфері, має можливість активно просуватись на зовнішній ринок та залучати інвестиції. Однак, умови війни створюють певні складнощі для розвитку цієї галузі. [17] Тому, пріоритетним завданням для Асоціації «Digital Ukraine» є знаходження шляхів оптимізації діяльності в умовах війни та визначення стратегічних напрямів розвитку ІТ-послуг в міжнародному середовищі. У даному розділі роботи будуть проаналізовані ключові тенденції розвитку ІТ-галузі в світі та Україні, виділені пріоритетні напрямки розвитку, а також надані рекомендації щодо оптимізації діяльності Асоціацією «Digital Ukraine» для досягнення конкурентних переваг та залучення інвестицій в умовах війни.

Ділове середовище часто змінюється і потребує уваги під час планування та проведення операцій. Керівники підприємств зобов'язані вивчити внутрішні проблеми щодо того, як вони можуть вплинути на рішення компанії. Також важливо відстежувати будь-які зовнішні чинники середовища, які можуть вплинути на функціонування бізнесу, а також розробляти методи подолання цих проблем. [11] Функціонування багатьох українських компаній стало менш

продуктивним з початком повномасштабного вторгнення, адже не у кожного бізнесу економіка пристосована під критичні ситуації. Важливо зауважити, що всі члени Асоціації «Digital Ukraine» швидко адаптувалися до військового стану, та не понесли критичних збитків. Це пов'язано із якісно розробленим планом дій в критичних ситуаціях, що створювався членами асоціації протягом всього часу співпраці. Як коментує керівництво товариства ІТ-Інтегратор, ще із січня розпочалася підготовка резервного офісу та складів на заході України, також була підготовлена проміжна база евакуації для членів команди під Києвом. [16] Так, з початку повномасштабного вторгнення, компанія залучила в свій спектр послуг багато нововведень, таких як [5]:

1. Cardiomio. Передове, потужне та просте рішення для моніторингу здоров'я серця військових, поранених людей у лікарнях, а також співробітників на об'єктах критичної інфраструктури в режимі реального часу. Cardiomio надсилає сповіщення, якщо штучний інтелект помічає проблему, яка потребує уваги.

2. Комунікаційне рішення LINX PTT. Об'єднує технології зв'язку, відстеження та безпеки в єдине, просте у використанні, безперебійне рішення, по суті перетворюючи Android/iOS смартфон на професійний пристрій радіозв'язку з усіма функціями двостороннього зв'язку.

3. Відеонагляд. Тепловізійні камери. Тепловізійні камери надзвичайно затребувані у зонах бойових дій. Ефективність їх використання важко переоцінити. Стеження за допомогою тепловізійних ІР-камер відбувається дистанційно та непомітно.

Всі наведені вище інноваційні ІТ-послуги збігаються в одне – компанія добре пристосувалася до військового стану в країні і продовжує активно вести бізнес всередині країни та на міжнародні ринки. Така стратегія компанії показує, що бізнес не боїться перешкод і впевнено долає боротьбу зі змінами. Важливо зазначити, що ці інновації також ширяться на закордонний ринок, компанія залучає нових клієнтів, що цікавляться даними ІТ-послугами і таким чином, продаючи власні послуги допомагає економіці країни. [10]

Як зазначалось раніше, компанія-член Асоціації ІТ-Інтегратор розробила проєкт на польський ринок під назвою «Кредобанк покращує канали зворотного зв'язку для клієнтів». Спроектований центр обробки викликів Кредобанку містить наступні ключові компоненти:

- клієнтський голосовий портал з використанням технології Cisco CVP;
- системи автоматичного вихідного обдзвону відповідно до процедур банку;
- IVR (технологія автоматизованої телефонної системи, яка дозволяє вхідним абонентам отримувати доступ до інформації через систему голосової відповіді попередньо записаних повідомлень без необхідності розмовляти з агентом);
- робочі місця агентів, що інтегровані з існуючими банківськими сервісами і програмами;
- система онлайн звітності для отримання інформації про ключові показники і рівень SLA контакт-центру;
- системи прийому та обробки мультимедійних звернень, що дозволяє говорити про поетапну реалізацію моделі обслуговування omnichannel. [9]

Це стало ще одним вагомим підкріпленням співпраці з польськими партнерами. Як відомо, багато працівників (70%) товариства ІТ-Інтегратор виїхали закордон, що спричинило ще більший розвиток на закордонних ринках. Саме в 2022 році компанія відкрила свій перший офіс в Польщі, це дає змогу більш якісно просувати власні ІТ-послуги та ділитися експертизою мілітарі-менеджменту з бізнес-колами Євросоюзу. [16] Офіс в Україні займається волонтерською діяльністю, адже ще до війни серед клієнтів у компанії були та залишаються військові. За запитамі військових підрозділів збираються та передаються на фронт засоби захисту, спорядження, харчування, комунікаційне обладнання, оптика, автомобілі, плавзасоби, тепловізори, БПЛА. Для технічного забезпечення систем цивільного захисту територій компанія займається

постачанням засобами масового сповіщення, тепловізійного обладнання, систем відеонагляду та захисту від дронів. [5]

Важливим ще є те, що Польща не є найбільшим покупцем ІТ-послуг в Україні, та все ж досвід українських компаній переймає. [20] Польський ІТ-сегмент стрімко розвивається. Ми можемо спостерігати за темпами розвитку українських та інших міжнародних офісів у Польщі. При цьому сам ринок зрозумілий для наших фахівців, адже він схожий на український за структурою, та все ж більший. Партнерство між Україною та Польщею триває уже більше 30 років та в останні роки співробітництво між країнами є все більш дружнім. Польща займає друге місце серед торговельних партнерів України. Товарообіг між Україною та Польщею у 2021 році склав 10,19 млрд доларів. Україна має позитивну різницю у торгівлі з Польщею: обсяг імпорту з України становить 5,23 млрд доларів, а обсяг експорту з Польщі становить 4,96 млрд доларів. За січень-березень 2023 року товарообіг України становив \$25,8 млрд, що на 7% менше, ніж за аналогічний період минулого року. Хочу звернути увагу, що найбільший експорт з України в 2022 році був до Польщі - \$1,5 млрд. Згідно зі звітом, підготовленим Польським фондом розвитку, у 2022 році польські компанії продали за кордон телекомунікаційні та ІТ-послуги на загальну суму понад 37 мільярдів злотих. Три роки тому частка в експорті ІТ та телекомунікаційних послуг становила лише 18,3 млрд злотих, тобто вдвічі менше. В цілому, продажі українських ІТ-послуг 2022 року зросли на \$400 млн, або ж на 5,8%, порівняно з мирним 2021. [20] Це найбільша сума за часи незалежності. На ІТ прийшлася майже половина всього експорту послуг. [22] У 2022 році ІТ-компанії сплатили в бюджет 32,2 млрд грн. Це на 16% (або на 4,4 млрд грн) більше, ніж у 2021-му. Це може говорити про те, що незалежно від важких умов, ІТ-сектор розвивається, а бізнес-середовище стає більш сприятливим. [18] Всі ці показники дають розуміння тільки одного – співпраця між країнами дуже щільна та набирає розвитку з кожним місяцем все більше і більше. Країни доповнюють економічний сектор та розвивають ІТ-індустрію спільними проектами та інноваціями.

Можемо впевнено сказати, що польська спільнота допомагає функціонуванню українському ІТ під час війни не тільки як партнер, але і як друг. Польща надала всі сприятливі умови для забезпечення якісного розвитку та праці вітчизняних ІТ-компаній. Українські підприємства діляться досвідом з польським урядом та надають власні ІТ-інновації в користування. [10] Прикладом цьому є додаток mObywatel. mObywatel (Diia.pl) – польській додаток, створений на платформі української «Дії», який українці активно використовують задля зберігання своїх електронних польських документів таких як PESEL, ковід-сертифікати, водійські права та інше. Наразі, понад 10 країн активно вивчають та планують запозичити досвід української Дії. Як зазначає компанія ІТ-Інтегратор, за 2022 рік успішне партнерство нараховувалось з понад 40 міжнародними вендорами. Діяльність компанії на закордонні ринки зумовлена не тільки проєктами, але і лекціями, тренінгами, і найголовніше – ІТ-послугами. Згідно статистичного звіту комітету компанії грошовий обіг в 2021 році був 1,4 млрд. грн. Це великі кошти для невеликого українського бізнесу, які показують гарну бізнес-стратегію, адаптацію бізнесу у зовнішньому середовищі і це дає можливості подальшого розвитку для компанії. Отже, Польща – є одним із найважливіших партнерів для України, майже кожного дня між країнами підписуються нові проєкти в різних галузях економіки, також в ІТ-сфері. [20]

На основі проведеного аналізу можна запропонувати наступні рекомендації щодо оптимізації діяльності Асоціації «Digital Ukraine» в міжнародному середовищі в умовах війни:

1. Розширення власної мережі зв'язків. Для успішного виходу на міжнародний ринок важливо мати власну мережу, яка дозволяє знаходити потенційних партнерів і клієнтів у різних країнах світу. Для цього можна використовувати різні інструменти, такі як віртуальні конференції, вебінари та інші заходи, які сприяють збільшенню впливу асоціації на міжнародному ринку.

2. Посилення взаємодії та партнерства з організаціями, що діють у схожій галузі. Для успішного розвитку на міжнародному ринку важливо мати партнерів з усього світу. [7] Така стратегія дозволить Асоціації підвищити свою

конкурентоспроможність. Варто зробити колаборацію з організаціями, що діють у галузі інформаційних технологій більш інтенсивною, та залучати їх до спільних ініціатив та проектів.

3. Впровадження інновацій. Для того, щоб Асоціація була конкурентоспроможною в міжнародних економічних відносинах з іншими державами, важливо впроваджувати нові технології та розробки в галузі ІТ. Рекомендується залучати до роботи Асоціації молоді підприємства, які мають досвід у використанні новітніх технологій, що дозволить підвищити рівень компетентності Асоціації. [26]

4. Розвиток кадрового потенціалу. Для успішного розвитку Асоціації «Digital Ukraine» в міжнародному середовищі в умовах війни, важливо звернути увагу на питання розвитку кадрового потенціалу. Відповідно до аналізу SWOT, однією зі сильних сторін Асоціації є досвідчені фахівці. Однак, у зв'язку зі складною економічною та політичною ситуацією в країні, можливо зростання перетіку працівників. Це може призвести до втрати цінних кадрів та погіршення якості наданих послуг. Тому доцільно розробити політику утримання та залучення талановитих фахівців, особливо за допомогою конкурсів, стажувань, тренінгів та інших програм. Також необхідно звернути увагу на розвиток перспективних молодих кадрів, які мають потенціал стати майбутніми лідерами. [31] Асоціація має сприяти створенню базових умов для їх розвитку та навчання, у тому числі створювати менторські програми, які допомагають молодим фахівцям набувати досвіду у досвідчених колег.

5. Партнерство та співпраця. Умови війни можуть призвести до зменшення міжнародних інвестицій та погіршення економічної ситуації в країні. [14] Тому, для успішного розвитку Асоціації «Digital Ukraine» важливо залучати партнерів та співпрацювати з ними. Це може бути корисним як у розвитку нових проектів, так і у збереженні наявних. Партнерство може бути здійснене з місцевими та міжнародними компаніями, вищими навчальними закладами, науковими інститутами та урядовими органами. Для забезпечення якісного партнерства, Асоціація "Digital Ukraine" може вести переговори з потенційними

партнерами та укласти договори про співпрацю. Наприклад, можливість створення спільних проектів та ініціатив з місцевими компаніями та університетами може сприяти відкриттю нових можливостей для розвитку індустрії та підвищення кваліфікації кадрів. Щодо міжнародних партнерів, можливість співпраці з міжнародними компаніями та науковими інституціями не лише забезпечує доступ до новітніх технологій та розробок, а й можливість зустрічатися з іноземними експертами. Крім того, партнерство з державними органами допоможе Асоціації "Digital Ukraine" залучити додаткові ресурси для розвитку галузі та вирішення поточних проблем. Перед укладанням договорів та встановленням партнерських відносин, Асоціація "Digital Ukraine" повинна провести детальний аналіз потенційних партнерів, оцінити їх досвід і репутацію. Керівництво та члени асоціації повинні також урахувати рівень ризику та можливі наслідки співпраці, щоб уникнути непередбачених ситуацій у майбутньому. Тому встановлення партнерських зв'язків з місцевими та міжнародними компаніями, науковими установами та державними органами допоможе Асоціації "Digital Ukraine" отримати необхідні ресурси та знання для успішного розвитку галузі, навіть в умовах воєнного конфлікту.

Отже, оптимізація діяльності Асоціацією "Digital Ukraine" в міжнародному середовищі в умовах війни може бути досягнута шляхом реалізації ряду рекомендацій. Розвиток кадрового потенціалу, через залучення талановитих фахівців та надання їм можливості для саморозвитку, є важливим фактором успіху. Також важливо розвивати партнерства з місцевими та міжнародними компаніями, науковими інститутами та урядовими органами для спільних проектів, обміну знаннями та доступу до новітніх технологій. Професійні зв'язки та співпраця з іншими гравцями на ринку можуть сприяти уникненню дублювання зусиль та розширенню можливостей для розвитку. Однак, перед встановленням партнерських відносин важливо провести ретельний аналіз потенційних партнерів та врахувати ризики, пов'язані зі співпрацею.

Висновки до розділу 2

В умовах війни, де існує незвичайна нестабільність та складні економічні умови, Асоціація «Digital Ukraine» може пристосуватися та знайти нові можливості для розвитку. Оптимізація діяльності Асоціації «Digital Ukraine» та реалізація рекомендацій в міжнародному середовищі в умовах війни вимагають систематичного підходу, взаємодії із зацікавленими сторонами та постійного оновлення. Здійснення цих заходів створить сприятливі умови для розвитку ІТ-послуг, зміцнення конкурентоспроможності та становлення лідера у своїй галузі навіть в непростих часах. З метою успішної пристосованості та здійснення розвитку в умовах війни, Асоціація «Digital Ukraine» повинна вживати конкретних заходів. Перш за все, варто активно застосовувати рекомендації, що спрямовані на оптимізацію діяльності. Це означає аналізувати та вдосконалювати внутрішні процеси, залучати технологічні рішення та просувати інноваційні підходи. Такий підхід дозволить Асоціації бути гнучкою та адаптованою до змін у військовому конфлікті.

Активна участь у міжнародних заходах є ключовим чинником для Асоціації «Digital Ukraine» у забезпеченні її присутності на міжнародному ринку навіть в умовах війни. Участь в конференціях, виставках та форумах дозволяє Асоціації надати інформацію про свої досягнення та встановити цінні контакти з міжнародними партнерами. Присутність на міжнародних подіях створює можливості для обміну досвідом, отримання нових знань і навичок, а також просування ідей та ініціатив Асоціації. Крім того, це дозволяє збільшити свідомість та репутацію Асоціації на міжнародній арені, що сприяє залученню нових можливостей та партнерів. Якісно налагоджені міжнародні відносини демонструють відкритість та готовність Асоціації до співпраці з іноземними партнерами, а це може привести до залучення нових інвестицій, технологій та ресурсів для розвитку цифрового сектору в Україні. В умовах військового конфлікту це стає ще більш важливим, оскільки допомагає зберегти та зміцнити позиції Асоціації як на внутрішньому ринку, так і на зовнішньому.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У результаті проведеного дослідження було виявлено, що ІТ-послуги мають великий потенціал у міжнародному бізнесі, оскільки вони сприяють ефективному впровадженню технологій, автоматизації процесів та покращенню конкурентоспроможності підприємств. Асоціація «Digital Ukraine» володіє значним досвідом та компетенціями у цій сфері, що дозволяє їй успішно функціонувати на міжнародному ринку.

Проаналізувавши зовнішнє бізнес-середовище Асоціації «Digital Ukraine», було встановлено, що воно сприятливе для розвитку ІТ-послуг у міжнародному контексті. Проте, враховуючи складні умови війни, Асоціації рекомендується активізувати заходи щодо оптимізації своєї діяльності в міжнародному середовищі, зокрема, шляхом залучення нових партнерів, пошуку нових ринків та розширення своєї географії діяльності.

У зв'язку з війною, велике значення має також забезпечення кібербезпеки в межах ІТ-послуг. Асоціація «Digital Ukraine» повинна зосередитися на розвитку та вдосконаленні заходів щодо кібербезпеки для забезпечення захисту інформаційних ресурсів своїх клієнтів у міжнародному бізнесі. Це може включати впровадження сучасних технологій шифрування, систем моніторингу та виявлення загроз, а також організацію навчальних програм та підвищення кваліфікації персоналу щодо кібербезпеки. Проте, враховуючи складні умови війни та зміни в геополітичній ситуації, Асоціації слід активно працювати над зміцненням своєї позиції на міжнародному ринку та залученням нових клієнтів.

Узагальнюючи, можна виділити важливі аспекти для Асоціації «Digital Ukraine»: ІТ-послуги важливі для міжнародного бізнесу і Асоціація «Digital Ukraine» може відігравати важливу роль у наданні цих послуг на внутрішньому та закордонному ринках. Щоб досягти успіху в міжнародній експансії, членам асоціації потрібно активно працювати над покращенням послуг, залученням нових партнерів, удосконаленням внутрішніх процесів і розвитком можливостей співробітників підприємств. Результати дослідження корисні для керівництва

асоціацій, експертів з міжнародного бізнесу та всіх зацікавлених сторін, які прагнуть зрозуміти роль ІТ-послуг у міжнародному контексті та їхній вплив на розвиток бізнесу. З метою покращення міжнародної конкурентоспроможності, Асоціація «Digital Ukraine» може розглянути можливість встановлення партнерських зв'язків з провідними міжнародними ІТ-компаніями або відкриття представництв у ключових міжнародних ринках. Це дозволить підприємствам отримати доступ до нових клієнтів, розширити свої послуги та підвищити свою репутацію.

Вивчення міжнародної та внутрішньої діяльності асоціації дозволило зробити декілька найважливіших пропозицій:

1. Посилити співпрацю з міжнародними партнерами для створення альтернативних способів надання послуг у непередбачених обставинах, таких як відключення електроенергії або обмежений доступ до Інтернету.

2. Постійне оновлення навичок та знань експертів Асоціації. Для цього можна залучити семінари, тренінги, курси та інші зустрічі. Такі заходи допоможуть покращити здатність керувати кризовими ситуаціями та відновити роботу після можливих перебоїв у наданні послуг.

3. Установити зв'язки та контактувати з альтернативними постачальниками послуг у випадку, коли поточні постачальники не можуть забезпечити необхідний рівень сервісу внаслідок обставин війни.

Отже, на підставі проведеного дослідження можна зробити висновок, що ІТ-послуги в міжнародному бізнесі мають значний потенціал та можуть стати суттєвим фактором розвитку та конкурентоспроможності підприємств. Асоціація «Digital Ukraine» є важливим гравцем у цій галузі, здатною забезпечити якісні ІТ-послуги для підприємств у міжнародному масштабі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Артеменко Л. П. Конкурентоспроможність підприємства та фактори її підвищення / Л. П. Артеменко. – Київ, 2018. – 53 с.
2. Гвоздецька І. Тенденції зовнішньоекономічної діяльності українських підприємств: маркетинговий аспект / І. Гвоздецька // Економіст. – 2017. – No 9 (371). – 371 с. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/econ_2017_9_10
3. Д. С. Ївженко. Експорт ІТ-послуг у січні-лютому приніс на 27% менше, ніж торік. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ain.ua/2023/04/04/eksport-it-poslug-u-sichni-lyutomu-prynis-ponad-1-mlrd-padinnya-majzhe-na-30/>
4. Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://qc.csi.cip.gov.ua/>
5. Є. Підгайна. ІТ-індустрія під час війни: «ІТ-Інтегратор» об'єднав склади конкурентів та занурився в постачання обладнання ЗСУ. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mind.ua/publications/20243123-it-industriya-pid-chas-vijni-it-integrator-ob-ednav-skladi-konkurentiv-ta-zanurivsya-v-postachannya-3>
6. Журнал «Мережі та бізнес» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sib.com.ua/>
7. З. А. Мацук. ІТ-послуга як економічна категорія. Івано-Франківськ. 2020. Вип. 4. С. 127-135.
8. Зовнішньоекономічна діяльність підприємства : підручник / А. А. Мазаракі, Т. М. Мельник, О. В. Дьяченко та ін. / за заг. ред. А. А. Мазаракі, Т. М. Мельник. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019.– 652 с.
9. Кредобанк покращує канали зворотного зв'язку для клієнтів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://it-integrator.ua/ru/project/kredobank-pokrashchiue-kanali-zvorotnogo-zvyazku-dlya-kliientiv>

10. М. Гурська. ІТ в Польщі очима українців. Топові компанії — про польські податки, конкуренцію та ринок праці. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dou.ua/lenta/articles/polish-it-market/>
11. Міжнародні економічні відносини : підручник / А.А. Мазараки, Т.М. Мельник, Л.П. Кудирко та ін. ; за заг. ред. А.А. Мазараки, Т.М. Мельник. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 612 с.
12. Моргулець О. Б. Динаміка розвитку сфери послуг України / О. Б. Моргулець // Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. — 2015. — (11). — 197 с. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2015_11_46
13. Овсак О.П. Комерційна діяльність підприємства та управління ризиками її здійснення / О.П. Овсак, М.В. Воркель // Економіка. Фінанси. Право. – 2018. – (1). – С. 32–35.
14. Онищенко В.П.: Міжнародний менеджмент: навч. посіб. / В.П. Онищенко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 384 с.
15. Офіційний веб-сайт Асоціації «Digital Ukraine» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://digitalua.org/>
16. Офіційний сайт компанії ТОВ «ІТ-ІНТЕГРАТОР» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://it-integrator.ua/>
17. Пovoєнна відбудова: дослідження досвіду та поточного стану [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/ua/pdf/2023/01/post-war-reconstruction-of-economy-en.pdf>
18. Сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukrstat.gov.ua/>
19. Фінансова звітність ТОВ "ІТ-Інтегратор" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://clarity-project.info/tenderer/31091208>
20. Центральне статистичне управління Польщі. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://stat.gov.pl/>

21. Ash Maurya. Running Lean: Iterate from Plan A to a Plan That Works. 2012. - 300 с.
22. Ahi, A., Baronchelli, G., Kuivalainen, O., Piantoni, M. International market entry: How do small and medium-sized enterprises make decisions. Finland. 2017. Вип. 1(25). 21 с.
23. Bharadwaj, A., & El Sawy, O. A. (2017). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. MIS Quarterly, Вип. 41(1). С. 476-478.
24. IT Outsourcing Guide: Definition, Types&Models, And Why To Use [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.uptech.team/blog/what-is-it-outsourcing>
25. Lee A. H. Developing new products in a network with efficiency and innovation / A. H. Lee, H. I. Chen, Y. H. Tong // International Journal of Production Research. – Abingdon : Taylor & Francis, 2008. – 46(17). – 4707 с.
26. Matt, C., & Hess, T. Digital transformation strategies. Business & Information Systems Engineering. 2018. Вип. 60(5), 443-446 с.
27. Types of International Business Services. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://business.laws.com/business-services/international-business-services>
28. Overview of the International Trade Administration Support for Artificial Intelligence Industry [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.trade.gov/artificial-intelligence>
29. P. R. Kolbe, M. R. Morrow, L. Zabierek. The Cybersecurity Risks of an Escalating Russia-Ukraine Conflict. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hbr.org/2022/02/the-cybersecurity-risks-of-an-escalating-russia-ukraine-conflict>
30. P. Waszczuk. Gartner prognozuje wzrosty sprzedaży na rynku IT. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://itwiz.pl/gartner-prognozuje-wzrosty-sprzedazy-na-ryнку-it/>
31. Ricky Griffin, Michael Pustay. International Business: A Managerial Perspective, Global Edition. 2019. – 624 с.

32. Sharma, R., Mithas, S., & Kankanhalli, A. Digital innovation and business performance: A contingent resource-based perspective. 2021. Вип. 45(1), 123-153 с.

