***2011***

**Второй квартал**

Согласно **Ovum**, сумма всех заключенных во II квартале 2011 г. контрактов на оказание ИТ-услуг достигла $19 млрд - наименьшего значения с I квартала 2003 г. При этом не было зафиксировано не одной крупной сделки, размер которой составил бы $1 млрд и выше. Среди наиболее крупных сделок тогда отмечались : 5-летний контракт на поставку компьютерного оборудования налоговой инспекции в Австралии, подписанный с HP ($500 млн), и две сделки стоимостью более $100 млн, включая 5-летний контракт между индийской Tech Mahindra и австралийским филиалом Vodafone.

Во II квартале 2011 г. сумма всех заключенных в мире контрактов на оказание ИТ-услуг и поставку оборудования сократилась на 40% по сравнению с аналогичным периодом 2010 года до минимального значения за последние 8 лет, сообщает консалтинговое агентство Ovum.

Кроме того, аналитики Ovum в четвертый раз отметили сокращение числа контрактов: во II квартале 2011 года их количество составило 384, что на 20% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2010 года. Таким образом, сделок становится меньше, и они сами становятся дешевле, резюмируют эксперты.

На Европу во II квартале пришлось 58% объема частного сегмента мирового рынка ИТ-услуг. Главным образом это было связано с активностью заказчиков в Дании, Финляндии, Норвегии и Швеции. Для сравнения, на Северную Америку, которая традиционно считалась одним из основных рынков, в указанный период пришлось лишь 15,5% объема частного сектора против 39% годом ранее.

**Третий квартал**

В третьем квартале 2011 года мировой рынок ИТ-сервисов показывал умеренный рост квартал к кварталу в разрезе подписания новых контрактов, заявила исследовательская компания **Ovum**. Однако общее число заключенных сделок и совокупная стоимость контрактов (total contract value, TCV) оказались ниже, чем в аналогичном квартале 2010 года.

Показатель TVC достиг 20,3 млрд евро в третьем квартале 2011 года, что на 43% больше в квартальном выражении и на 9% меньше – в годовом. Что же касается количества контрактов, то оно увеличилось тогда с 384 до 416 квартал к кварталу 2011 года, но показатель третьего квартала на 12% ниже аналогичного периода 2010 года.

По данным Ovum, рост показателя TVC в частном секторе вернулся к росту в третьем квартале, но все же он еще ниже, чем был в 2010 году. В Европе показатель TVC в частном секторе достиг 2,2 млрд евро в третьем квартале 2011 года, более чем треть этой суммы приходится на Великобританию.

По словам автора исследования и аналитика Ovum Эда Томаса (Ed Thomas), после очередного неутешительного квартала вполне может оказаться, что показатель TVC 2011 года будет самым низким за последние 8 лет. «Теперь вендорам остается только надеется, что четвертый квартал исправит ситуацию как в прошлом году: тогда небывалое количество заключенных мега-сделок подняло TVC за три месяца до 37,1 млрд евро», - отметил он.

***2012***

**Регион EMEA**

По данным исследования IDC MarketScape: EMEA Business Consulting Services, на рынке бизнес-консалтинга в регионе EMEA в 2012 году лидируют следующие компании: PricewaterhouseCoopers, IBM, Deloitte, Ernst&Young, Accenture, KPMG.

Ко второй по значимости группе IDC относила компании McKinsey, BCG, BearingPoint, CSC. В группу претендентов попала только одна компания – Booz&Company.

**Данные IDC**

27 марта 2012 года International Data Corporation (IDC) представила два отчета в новой форме MarketScape, которые призваны оценить слабые и сильные стороны мировых компаний-консультантов по ИТ. В первом случае речь идет об архитектуре корпоративной инфраструктуры, во втором – о трансформации ЦОД.

Набор диаграмм MarketScape отдаленно напоминал магические квадранты Gartner, однако инфографика IDC гораздо изощреннее и, как следствие, позволяла наглядно отобразить и оценить большее количество параметров. К сожалению, сами изображения и сопутствующие таблицы доступны только в платных версиях отчетах. Собственно, они и составляют квинтэссенцию результатов исследований в формате MarketScape.

«Лидерами» на мировом рынке консультационных услуг в области трансформации ЦОД IDC называла Accenture, IBM и HP, тогда как на рынке услуг в области архитектуры корпоративной инфраструктуры – Deloitte, IBM и PriceWaterhouseCoopers.

«Ключевыми игроками» рынка консультационных услуг в области трансформации ЦОД IDC называла семь компаний: Capgemini, CSC, Dell, Deloitte, Infosys, KPMG и PriceWaterhouseCoopers. На рынке консультационных услуг в области архитектуры корпоративной инфраструктуры «ключевых игроков» только пять: Accenture, Capgemini, CSC, HP и KPMG.

В числе общих для обоих отчетов среди наиболее слабых сторон вендоров назывались ценообразование, продажи и дистрибуция, среди наиболее сильных – высокий уровень экспертизы, выверенный портфель предложений, высокая степень соответствия ожиданиям заказчиков.

По мнению Гарда Литла (Gard Little), директора по исследованиям в области ИТ-консалтинга и системной интеграции, основными факторами, стимулирующими спрос на услуги трансформации ЦОД, выступают необходимость повышения операционной эффективности и консолидации вычислительных ресурсов. В свою очередь, с появлением облачной модели вычислений, новых типов мобильных устройств, систем бизнес-аналитики и социальных медиа архитектура корпоративной ИТ-инфраструктуры претерпела немало изменений, и это опять-таки положительно сказывается на спросе на консультационные услуги.

**Данные PAC**

По данным исследования Pierre Audoin Consultants (PAC), в 2012 году совокупный объем заключенных ИТ-сервисных сделок снизился на 10%. Аналитики отслеживали все контракты, информация о которых имеется в публичном доступе, включая ИТ аутсорсинг и аутсорсинг бизнес-процессов, консалтинг и проекты системной интеграции. В общей сложности стоимость таких контрактов в мире в 2012 году составила 48 млрд евро, что ниже, чем 53 млрд евро в 2011 году.

При этом объем сделок шел на убыль вот уже два года подряд: в 2010 году, например, он составлял 85 млрд евро. По мнению экспертов PAC, и в обозримом будущем на рынке не стоит ожидать какого-то значительного всплеска, поскольку он становится все более зрелым. Рынок на тот момент формировали четыре основных тренда.

Первый тренд – операционные ИТ-бюджеты остаются под прессом. Экономические условия в большинстве регионов мира не вызывают оптимизма, поэтому потенциальные клиенты не склонны к выбору долгосрочных ИТ-сервисных программ. Опытные клиенты при этом продолжают активно торговаться с поставщиками услуг, порой добиваясь уступки в размере 30-40% от первоначальной суммы контракта.

Второе – предложения поставщиков становились все более сфокусированными. Тогда совершенно очевидна тенденция к дроблению монолитных сервисных программ на несколько меньших по масштабу, за счет чего достигается больше гибкости. Также в указанный период наметилась тенденция перехода к нетрадиционным моделям образования, в частности, основанным на достижении совершенно конкретных результатов и стоимости бизнеса. Пример такой сделки в 2012 году – уход компании Rolls Royce от сервисного сотрудничества с HP и переход к нескольким провайдерам одновременно, где роль сервисного интегратора отведена Capgemini.

Облачный рынок медленно, но верно поглощает традиционные потоки прибыли сервисных компаний. В исследовании отмечалось, что облака останутся одним из главных драйверов запуска новых сервисных проектов в 2013 году, поскольку все больше компаний заинтересовано в создании частных облачных сервисов. В качестве примера такого проекта можно вспомнить, например, проект BP и T-Systems по переводу 100 тыс. почтовых ящиков нефтяной компании на собственную облачную инфраструктуру.

Кроме того, стандартной практикой становится оффшорная доставка. По крайней мере, это утверждение полностью справедливо для крупных коммерческих организаций США и Великобритании. В частности, по-прежнему весьма привлекательными остаются индийские сервисные компании. За последние 12 месяцев несколько крупных оффшорных сервисных проектов анонсировали Apple, ING и Shell.

По прогнозам PAC, в 2013 году на пике спроса будут в большей степени точечные решения конкретных задач, поэтому поставщикам ИТ услуг придется серьезно поработать как над своими приложениями, так и над своими конкурентными преимуществами в условиях все более зрелого рынка.

**Данные Ovum**

В 2012 году мировой рынок ИТ-услуг показал худшие результаты с 2002 года, по данным исследователей Ovum. Показатели четвертого квартала 2012 года оказались относительно сопоставимы с итогами четвертого квартала 2011 года, но результаты всех 12 месяцев оказались неутешительны: по объему сделок и совокупной стоимости контрактов (total contract value, TCV) рынком были достигнуты худшие параметры за десятилетие.

Так, показатель TCV в четвертом квартале 2012 года, по данным Ovum, составил $20,8 млрд, что на 34% ниже, чем годом ранее. Количество заключенных сделок за сопоставимый период снизилось на 17%, причем существенно уменьшилось число мега-сделок (со стоимостью контрактов от $1 млрд и выше). Показатель TCV по 2012 году в целом показал снижение в годовом выражении как в публичном, так и частном секторе. При этом в частном секторе показатель TCV оказался худшим с 1998 года.

По словам Эда Томаса (Ed Thoma), ведущего аналитика Ovum, продолжающаяся на тот момент экономическая неопределенность продолжает оказывать негативное влияние на рынок ИТ-сервисов как в США, так и Европе. Именно поэтому, полагает он, большинство предприятий опасается крупных проектов, также играет роль сокращение инвестиций в ИТ в госсекторе.

Снижение расходов на ИТ-услуги среди предприятий отмечалось во всех без исключения вертикальных отраслях, здесь количество объявленных сделок уменьшилось на 50%. В сфере здравоохранения и финансов объем договоров снизился на 39% и 18% соответственно. Активность по части заключения договоров увеличилась только в отраслях телекоммуникаций и технологий.

С региональной точки зрения активность по числу заключенных сделок в частом секторе была максимальной в Европе – на нее пришлось 45% от мирового TCV в 2012 году. Однако, и здесь TVC, сгенерированный промышленными предприятиями в 2012 году снизился на 31% до $16,7 млрд. Показатель TCV для частного сектора Северной Америки вырос на 48% до $10,5 млрд в 2012 году.

***2013***

**Gartner: максимальный рост покажут IaaS и BPaaS**

По прогнозам **Gartner** от марта 2013 года, мировой рынок ИТ-сервисов увеличится на 5,2% в 2013 году и продолжит уверенно расти вплоть до 2016 года. Однако, рост будет в большей степени сосредоточен в новых сегментах рынка и касаться новых моделей поставки услуг, хотя положительная динамика в сегментах консалтинга и внедрения не исключается.

Рост в отдельных сегментах рынка ИТ-сервисов будет неравномерным. Так, наименьшая динамика прироста ожидается в сегменте поддержки оборудования и программного обеспечения. Прогнозировалось, что максимально быстро будет расти выручка поставщиков услуг в сегментах инфраструктура как сервис (IaaS) и бизнес-процессов как сервис (BPaaS): здесь рост составит 13,1% и 47,3% соответственно уже в 2013 году.

Удобство, а не стоимость, становится для предприятий решающим фактором для внедрения облачных решений, отмечают в Gartner. Гибридные ИТ среды станут доминировать по отношению к традиционным клиент-серверным уже к 2016 году. В связи с повышающейся ролью ИТ-услуг нового типа, поставщикам нужно будет быть убедительными перед клиентами и предоставлять надлежащие компетенции и качество сервиса, что является нетривиальной задачей.

В связи с этим аналитики Gartner давал три главные рекомендации поставщикам ИТ-услуг на 2013 год. Во-первых, они призывали свести к минимуму количество маркетинговых сообщений, рекламирующих сервисы в «мягкой форме», а также установить ценообразование, напрямую зависящее от конечного результата пользования услугами. Во-вторых, они рекомендовали пересмотреть портфолио услуг и оставить в нем только наиболее конкурентоспособные. В-третьих, советовали определить, что является определяющим в бизнес-модели конкретного провайдера – объем услуг или специализация.

***2014***

**Данные Gartner**

В начале июня 2015 года был обнародован список крупнейших поставщиков ИТ-услуг в мире. Лидерами по итогам 2014 года остались IBM и HP, однако доходы этих американских вендоров на рынке упали. Наибольший подъем выручки продемонстрировали индийская и южнокорейская компании.

Согласно данным Gartner за 2014 год, самая большая выручка от реализации ИТ-услуг была у IBM — $54,8 млрд. В сравнении с 2013 годом у компании произошел 3,5-процентный спад. Еще сильнее – на 6,5% – упали продажи ИТ-сервисов у HP, которая в рейтинге аналитиков идет следом за IBM.

С третьего по десятое места списка компаний с наибольшими показателями выручки на рынке ИТ-услуг заняли следующие компании:

Accenture

Deloitte

Fujitsu

TATA Consultancy Services (TCS)

Capgemini

PwC

NTT DATA

Oracle

У последней доходы составили $12,7 млрд. Южнокорейское издание Business Korea обращает внимание на вхождение в ТОП-30 местной компании Samsung SDS. Она расположилась на 27-й позиции по итогам 2014 года против 30-й годом ранее. В 2014 году Samsung SDS заработала на ИТ-сервисах около $7,5 млрд, что на 16,4% больше в годовом исчислении. Этот подъем оказался почти самым большим среди всех участников рынка: лишь индийская TCS смогла показать более высокую динамику, измерявшуюся 19,1%.

На мероприятии, посвященном празднованию 30-летия Samsung SDS (апрель 2015 года), президент компании Джун Дон-су (Jun Dong-soo) заявил, что к 2020 году Samsung SDS может войти в десятку крупнейших поставщиков ИТ-услуг и увеличить выручку до 20 трлн вон ($18 млрд).

Ходили слухи, что Samsung SDS может присоединиться к другому участнику конгломерата Samsung Group — корпорации Samsung Electronics. Последняя опровергла возможность слияния с сестринской ИТ-компанией.

***2016***

**Данные Gartner**

Согласно прогнозам Gartner, касающихся мировых расходов на информационные технологии в 2016-2017 годах, сегмент ИТ-услуг находится на втором месте по показателю роста, уступая только сегменту программного обеспечения.

В 2016 году, по оценке аналитиков, мировой рынок ИТ-услуг вырастет на 3,9%, до 900 млрд долларов, а в 2017 году — на 4,8%, до 943 млрд долларов.

***2017***

**Двукратный рост объема M&A-сделок**

Рынок ИТ-услуг активизировался для сделок по слияниям и поглощениям (M&A). Объем соответствующих инвестиций вырос вдвое. Об этом сообщили в консалтинговой компании Hampleton.

Эксперты говорят, что в европейской отрасли услуг по информационным технологиям всегда наблюдалось обилие сделок, что подчеркивает спрос на новую ИТ-инфраструктуру со стороны традиционных технологических компаний, облачных игроков и даже международных инвестиционных фондов. Однако в первой половине 2017 года M&A-активность в секторе оказалась на «сейсмическом взлете».

**Объем сделок по слияниям и поглощениям на рынке ИТ-услуг удвоился**

За указанный период на мировом рынке ИТ-услуг были заключены M&A-контракты на общую сумму $21,9 млрд против $10,75 млрд во второй половине 2016 года. Показатель первого полугодия 2017-го оказался вторым по величине в истории после 2011 года.

Хотя большая часть договоров пришлась на Северную Америку, доля Европы в этом отношении увеличилась примерно до одной трети от общего количества транзакций. Основными тенденциями на рынке были следующие:

сделки с участием частных инвесторов восстанавливаются после глобальной рецессии и неопределенности в связи с запланированным выходом Великобритании из Евросоюза;

крупные кибератаки подстегнули спрос на активы в области информационной безопасности;

новая волна сделок в аутсорсинговой сфере стала главным стимулятором всего рынка M&A-сделок в сфере ИТ-услуг;

облачные проекты становятся приоритетными для инвесторов;

дестабилизация бизнеса крупных традиционных участников рынка ИТ-услуг порождает новые сделки;

По словам аналитиков, если прежде сделки по слияниям и поглощениям в индустрии ИТ-услуг заключались в основном между компаниями из одного региона, то в первой половине 2017 года больше половины из 50 крупнейших сделок относились к международным. В июле-декабре 2016-го доля не превышала 40%.

**Рынок ИТ-сервисов и бизнес-услуг приблизился к $1 трлн**

В 2017 году выручка на мировом рынке ИТ-сервисов и услуг для бизнеса (бизнес-консалтинг и аутсорсинг основных бизнес-процессов) вплотную приблизилась к отметке в $1 трлн. Такие данные приводятся в исследовании аналитической компании IDC, опубликованном 15 мая 2018 года.

Относительно 2016 года объем рынка в деньгах увеличился примерно на 4%. Прибавка оказалась немногим выше темпов роста мирового ВВП, что свидетельствует об укреплении деловой уверенности. Позитивный настрой в бизнесе-среде подкреплен улучшением перспектив глобальной экономики, общим пониманием необходимости широкомасштабной цифровой трансформации, а также тем, что по крайне мере в отдельных сегментах новые цифровые услуги начинают компенсировать переполнение рынка традиционных сервисов, говорят в IDC.

Анализ динамики различных субсекторов рынка показал, что проектно-ориентированные услуги продолжают опережать по темпам роста сервисы, связанные с аутсорсингом, поддержкой и профессиональной подготовкой. По итогам 2017 года суммарная выручка от связанных с проектами услуг поднялась на 5% и достигла $366 млрд. Значительную часть от этой прибавки обеспечил сегмент бизнес-консалтинга, где специалисты зарегистрировали увеличение на 8,2% и выручку в размере $115 млрд.

Более двух третей рынка проектно-ориентированных услуг занимают сервисы в сфере ИТ-проектов, в том числе разработка программного обеспечения на заказ (Custom Application Development, CAD), ИТ-консалтинг и системная интеграция. Хотя перечисленные секторы росли медленнее, чем сегмент бизнес-консалтинга, динамика в них существенно улучшилась по сравнению с 2016 годом. В итоге суммарная выручка по этим трем направлений увеличилась на 3,7% и достигла $251 млрд.

С географической точки зрения крупнейшим рынком ИТ-сервисов и услуг для бизнеса остаются США, на втором месте страны Западной Европы. Вместе с тем, развивающиеся рынки Латинской Америки, Центральной и Восточной Европы, Ближнего Востока и Африки, а также Азиатско-Тихоокеанского региона, демонстрируют более выраженный рост.

***2018***

**Расходы на ИТ-сервисы и бизнес-услуги превысили $1 трлн — IDC**

В 2018 году мировые расходы на ИТ-сервисы и бизнес-услуги (бизнес-консалтинг и аутсорсинг основных бизнес-процессов) впервые превысили $1 трлн. По сравнению с 2017 годом они выросли на 4,3%, что более чем на полпроцента больше динамики роста мирового ВВП, свидетельствуют данные аналитиков IDC.

По их расчетам, объем сегмента проектно-ориентированных услуг (консалтинг, системная интеграция, разработка приложений и т. п. ) по итогам 2018 года достиг $380 млрд, поднявшись на 5,8% относительно предыдущего года.

Такой подъем произошел благодаря бизнес-консалтингу и услугам разработки пользовательских приложений, годовые затраты на которые возросли на 8,3% (до $123 млрд) и 7,5% (до $46 млрд) соответственно.

Главным драйвером роста рынка проектно-ориентированных услуг являются США. Поскольку традиционные американские компании и правительственные учреждения продолжают проводить цифровую трансформацию, стратегический консалтинг остается критически важным в более крупных проектах. Цифровая трансформация также стимулирует разработку новых приложений и обновление старых. Ускоренный рост расходов на услуги разработки ПО соответствует восстановлению всего софтверного рынка, говорится в исследовании.

Мировые расходы на управляемые сервисы (managed services) в 2018 году оказались равными $473 млрд, что на 3,6% больше, чем годом ранее. Это примерно соответствует темпам роста глобального ВВП.

Продажи услуг, связанных с приложениями (управление облачными и локальными программами), в 2018 году повысились на 5,6% и составили $80 млрд. Динамика оказалась выше, чем в сегменте аутсорсинга бизнес-процессов и управления инфраструктурой.

Аутсорсинг разработки и сопровождения приложений стал для клиентов средством доступа к новым технологиям, таким как облачные вычисления, машинное обучение, аналитика, а также средством обновления устаревшего ПО силами сторонних поставщиков. В IDC считают, что связанные с приложениями управляемые сервисы будут и дальше превосходить другие сегменты аутсорсинга.

Спрос на ИТ-аутсорсинг продолжает идти на спад из-за снижения или нулевого роста расходов на развитых рынках. Этот регресс в 2018 году был в какой-то степени компенсирован умеренным ростом рынка аутсорсинга горизонтальных бизнес-процессов.

Крупнейшим рынком ИТ-сервисов и услуг для бизнеса были Соединенные Штаты, где выручка в 2018 году достигла $459 млрд, увеличившись на 4,6% по сравнению с 2017-м. В стране наблюдается устойчивый рост как корпоративных, так и государственных расходов на информационные технологии, несмотря на политическую неопределенность и небольшой рост госзатрат в целом. Финансирование новых ИТ-проектов, направленных на развитие новых возможностей и инструментов, компенсирует продолжающееся отрицательное давление на услуги широкого потребления.

Западная Европа остается вторым по величине сервисным рынком. Его объем в 2018 году достиг $266 млрд и вырос почти на 3% — вдвое быстрее, чем реальный ВВП в регионе. Западноевропейский рынок показал рост во многом благодаря услугам, связанным с разработкой и поддержкой приложений.

Рост сервисного рынка в Азиатско-Тихоокеанском регионе (исключая Японию) несколько снизился — до 6,2% (до $110 млрд), что частично отражает экономическое беспокойство по поводу надвигающейся торговой войной между США и Китаем и замедление экономического роста на ключевых развитых рынках, таких как Австралия, Новая Зеландия и Южная Корея. В Японии расходы на ИТ-сервисы и бизнес-услуги в 2018 году немного увеличились.

***2019***

**Рынок ИТ- и бизнес-услуг увеличился на 5% — IDC**

По данным аналитиков IDC, объем мирового рынка ИТ-сервисов и бизнес-услуг (бизнес-консалтинг и аутсорсинг основных бизнес-процессов) в 2019 году увеличился на 5%. Без учёта колебания валютных курсов рост составил 2,4%.

В бесплатной выборке к исследованию, которая была опубликована на сайте IDC, не указывается размер расходов на ИТ- и бизнес-услуги. Но, учитывая, что ранее эксперты сообщали о показателе чуть более чем в $1 трлн по итогам 2018 года, в 2019-м получается объём рынка примерно в $1,05 трлн.

По словам специалистов, рынок ИТ-сервисов и бизнес-услуг увеличивает темпы роста два года подряд: в 2017 году они измерялись 4%, в 2018-м — 4,3%. Динамика увеличивается, несмотря на замедление роста мирового ВВП до чуть более 3% в 2019 году.

Такая ситуация в значительной степени в 2019 году отражала здоровую обстановку с корпоративными ИТ-бюджетами в компаниях, которые проявляли осторожность, но все еще строили оптимистичные бизнес-прогнозы, считают аналитики.

Сервисный рынок в странах Северной и Южной Америки в 2019 году показал 5,2-процентный спад, до $485,6 млрд. При этом правительство США и бизнес в первом квартале 2020 года начали откладывать новые проекты, чтобы отложить дискреционные решения из-за неопределенности на рынке в связи с пандемией коронавируса COVID-19. Ориентированные на проекты сегменты рассматриваемого рынка, такие как консалтинг, разработка пользовательских приложений, системная интеграция и т. д., в большей степени столкнулись с падением доходов.

Расходы на технологические и бизнес-услуги в Латинской Америке в 2019 году возросли на 7,2%. В 2020-м ситуация в этом регионе начала ухудшаться из-за карантина во многих странах, обесценения валют и слабого спроса Китая на продукцию местного производства.

В 2019 году объём сервисного рынка в странах EMEA (Европа, Ближний Восток, Африка) увеличился на 4,4%, в Азиатско-Тихоокеанском регионе — на 5,5%. В Китае затраты на ИТ- и бизнес-услуги увеличились на 7,6%.

**Объем мирового рынка ИТ-сервисов и бизнес-услуг (бизнес-консалтинг и аутсорсинг основных бизнес-процессов) в 2019 году увеличился на 5%**

Главным драйвером роста западноевропейского рынка стали заказы на разработку приложений, их обслуживание и т. п. Цифровая трансформация стимулирует разработку новых приложений, а также обновление старых, указывают эксперты.

В Центральной и Восточной Европе расходы на ИТ- и бизнес-услуги в 2019 году продемонстрировали рост второй год кряду. Однако аналитики предупреждают, что из-за коронавируса COVID-19 в 2020 году этот региональный рынок просядет во многом из-за России. По прогнозам исследователей, затраты на технологические и бизнес-услуги на российском рынке в 2020-м сократятся на 20%, а одной из причин этого спада станет дешевеющая нефть. На Россию приходится почти треть продаж ИТ- и бизнес-услуг в Центральной и Восточной Европе.

***2020***

**Снижение рынка ИТ- и бизнес-услуг на 1,16%, до $1 трлн - IDC**

В 2020 году объем мирового рынка технологических сервисов и бизнес-услуг (бизнес-консалтинг и аутсорсинг основных бизнес-процессов) упал на 1,16% в сравнении с 2019-м, но в абсолютном выражении показатель остался выше $1 трлн. Такие данные приводятся в исследовании IDC.

По словам экспертов, глобальные расходы на ИТ- и бизнес-услуги в 2020 году сократились не столь сильно, как ожидалось изначально. Это произошло в силу нескольких причин, среди которых:

улучшение экономических перспектив;

растущая уверенность бизнеса;

появление новой нормальности, при которой компании начинают практиковать более долгосрочные инвестиции в технологические и бизнес-услуги.

В докладе отмечается, что рыночные результаты в 2020 году, особенно в третьем и четвертом кварталах, оказались выше ожиданий.

В странах Европы, Ближнего Востока и Африки (EMEA), а также Азиатско-Тихоокеанского региона позитивное влияние на рынок технологических и бизнес-услуг оказали крупные государственные проекты в сфере цифровых технологий и уверенность бизнеса в том, что власти смогут справиться с экономическими проблемами и трудностями пандемии коронавируса COVID-19.

**В 2020 году рынок ИТ- и бизнес-услуг снизился на 1,16%**

Кроме того, большинство производителей уверены, что кризис подтолкнул организации и потребителей к цифровому миру, что в долгосрочной перспективе окажет более чем положительное воздействие. Масштабы этой миграции будут выше, а сроки ее реализации - меньше, чем ожидалось ранее, считают исследователи.

Согласно ожиданиям аналитиков, расходы на ИТ- и бизнес-услуги в Северной и Южной Америки в 2021 году увеличатся на 2,5%, в США, в частности, - на 2,4%. Аналитики обращают внимание на рост американского рынка бизнес-консалтинга, связанный с тем, что экономика страна стала восстанавливаться быстрее, чем ожидалось. Кроме того, в США наблюдалось активное внедрение облачных технологий, что благоприятно сказалось на сегменте услуг управления (managed services).

В Европе объем этого рынка, как подсчитали в IDC, в 2020 году вырос более чем на 3%. Причем в Центральной и Восточной Европе динамика была выше, хотя в абсолютном выражении затраты на ИТ- и бизнес-сервисы в этом регионе ощутимо ниже, чем в Западной Европе.

В Азиатско-Тихоокеанском регионе общий рост рынка ИТ- и бизнес-услуг в 2020 году оставался выше, чем в других частях мира. В связи кратко- и среднесрочные перспективы в этих странах ожидаются более оптимистичными, чем говорилось ранее.

В IDC уверены, что вызванные коронавирусной пандемией проблемы создают колоссальные бизнес-возможности для ИКТ-вендоров. Они, в частности, связаны с развитием новых цифровых платформ, бесконтактных платежей и технологий работы с большими данными (Big Data), которые позволяют улучшать государственные операции.

Другие возможности связаны с медицинскими онлайн-услугами, поскольку вирус стимулирует ускорение цифровой трансформации систем здравоохранения. Кроме того, создаются новые возможности для внедрения роботов, дистанционного обучения и электронной коммерции, а также развития умных городов, сообщают в IDC.

**Определены лидеры среди компаний-разработчиков цифровых продуктов**

Компания Forrester 29 июля 2020 года представила "рейтинг наиболее эффективных компаний-разработчиков цифровых продуктов". В рамках комплексной оценки все участники оценивались по 29 критериям, в топ рейтинга попали 12 провайдеров: BCG, Bresslergroup, Cognizant, EPAM, frog, Harman, Huge, Slalom, ThoughtWorks, Virtusa, WillowTree и Wipro.

В рамках исследования особое внимание уделяется комплексности поддержки провайдерами создаваемого цифрового продукта. Таким образом, кроме качества собственно разрабатываемых решений оцениваются такие параметры, как процесс разработки продукта, апробация, время доставки на рынок, поддержка готового продукта, оценка удовлетворенности клиентов, формирование моделей коммерсализации и развития продукта и многие другие. Одним из условий включения в рейтинг стал обязательный запуск как минимум одного нового цифрового продукта в 2019 году.

Все критерии оценки были сгруппированы в три группы высокого уровня: качество предложения, стратегия и доля рынка.

Forrester определяет разработку цифрового продукта как совокупность сервисных возможностей, необходимых для разработки, проектирования и вывода на рынок, а также масштабирования нового цифрового продукта, который затем предлагается заказчиком своим клиентам. Для целей данного исследования в качестве «цифрового продукта» рассматриваются только такие, которые сами по себе могут быть объектом покупки итоговым пользователем. Так, приложения могут считаться цифровым продуктом только в случае необходимости их оплаты потребителем или покупки на их базе контента, который невозможно реализовать в другой форме или через другой канал, но не в тех случаях, когда то или иное приложение расширяет уже существовавшие ранее коммерческие возможности компании-клиента. (Например, приложение авиакомпании не является цифровым продуктом, а приложение онлайн-кинотеатра - является).