

УДК 338.1 · DOI: 10.31429/2224042X_2026_82_43

AI-driven трансформация международной торговли услугами

AI-driven transformation of international trade in services

Поддубная М.Н.

Кубанский государственный университет,
Краснодар, Россия

Poddubnaya M.N.

Kuban State University, Krasnodar, Russia

Аннотация. В статье рассмотрены эффекты внедрения искусственного интеллекта (AI) в сфере финансовых, логистических, туристических и корпоративных цифровых услуг на примере иностранных и российских компаний. Установлено, что использование ИИ способствует снижению транзакционных издержек, повышению качества клиентского сервиса, масштабированию трансграничных операций, росту персонализации и укреплению конкурентных преимуществ поставщиков услуг. Сделан вывод о том, что для России приоритетными направлениями становятся развитие экспортируемых AI-сервисов, формирование доверенной нормативной среды, поддержка компаний среднего бизнеса и усиление международной совместимости цифровых решений.

Abstract. The article examines the effects of implementing artificial intelligence (AI) in financial, logistics, tourism, and corporate digital services, using foreign and Russian companies as examples. It is established that the use of AI contributes to reducing transaction costs, improving the quality of customer service, scaling cross-border operations, increasing personalization, and strengthening the competitive advantages of service providers. It is concluded that, for Russia, the priority areas are the development of export-oriented AI services, the formation of a trusted regulatory environment, support for medium-sized companies, and the enhancement of the international compatibility of digital solutions.

Ключевые слова: искусственный интеллект, международная торговля услугами, цифровые предоставляемые услуги, экспорт услуг, платформенная экономика, российские компании, трансграничные сервисы, цифровая трансформация.

Keywords: artificial intelligence, international trade in services, digitally delivered services, export of services, platform economy, Russian companies, cross-border services, digital transformation.

Цитирование: Поддубная М.Н. AI-driven трансформация международной торговли услугами // ЭКОНОМИКА: теория и практика. 2026. № 2. С. 43–48. DOI: 10.31429/2224042X_2026_82_43

История публикации: рукопись поступила 7.04.2026, опубликована 19.06.2026.

Услуги сегодня становятся наиболее динамичным сегментом мировой торговли, а AI выступает ее ключевым технологическим мультипликатором. Международная торговля услугами в последние годы развивается быстрее, чем торговля товарами, а цифровизация делает значительную часть сервисов доступной для трансграничной поставки без физического присутствия поставщика. По данным UNCTAD, в 2025 г. мировой товарооборот достиг рекордных 35 трлн дол., при этом торговля услугами выросла примерно на 8% и добавила около 700 млрд дол. к общему приросту мировой торговли [13]. WTO фиксирует, что в последние пять лет мировая торговля коммерческими услугами развивалась неравномерно, однако демонстрировала устойчивое восстановление и последующий рост: после снижения на 18%

в 2020 г. в 2021 г. прирост составил 16%, в 2022 г. — 15%, в 2023 г. — 9%, а в 2024 г. — 6,8%. Более того, WTO указывает, что с 1990 г. торговля услугами росла в среднем на 6,8% в год, а цифрово предоставляемые услуги с 2005 г. — на 8,2% ежегодно [14]. Это означает, что именно сервисный сектор стал ключевым пространством, где AI способен не просто повысить эффективность отдельных операций, а качественно изменить международную конкурентную борьбу [3].

Особая значимость рассматриваемой темы для России обусловлена сразу несколькими взаимосвязанными обстоятельствами, связанными как с трансформацией мировой экономики, так и с внутренними задачами. Во-первых, глобальный рост цифрово предоставляемых услуг создает окно возможностей для экспорта ИТ-, финансовых,

образовательных, консалтинговых и креативных сервисов без жесткой зависимости от материальной логистики [13]. Во-вторых, обновленная «Национальная стратегия развития искусственного интеллекта» прямо связывает развитие отрасли с ростом рынка услуг по разработке и внедрению AI-решений; Минэкономразвития РФ указывает целевой ориентир — пятикратный рост такого рынка к 2030 г. [3]. В-третьих, российские компании уже перешли от единичных пилотов к системному использованию ИИ: по данным экспертов, оценки по итогам 2024 г. базируются на обследовании свыше 15 тыс. крупных и средних организаций [1], а Банк России фиксирует активное применение ИИ в финансовом секторе в клиентском взаимодействии, антифроде, аналитике и риск-менеджменте [2]. Следовательно, вопрос состоит уже не в самом факте внедрения ИИ, а в том, насколько он способен стать инструментом расширения российского присутствия на международном рынке услуг.

С экономической точки зрения AI-driven трансформация международной торговли услугами проявляется в четырех взаимосвязанных эффектах (см. рисунок). Первый — снижение транзакционных издержек: алгоритмы автоматически обрабатывают запросы клиентов, переводят контент, адаптируют предложения под локальные рынки и ускоряют заключение сделок [10]. Второй — рост масштабируемости: один цифровой сервис при поддержке AI может обслуживать глобальную клиентскую базу без пропорционального роста издержек на персонал [14]. Третий — повышение точности

и персонализации, особенно в финансах, туризме, рекламе, образовании и B2B-консалтинге [10]. Четвертый — изменение структуры конкурентных преимуществ: если ранее решающими были численность персонала и географическое присутствие, то теперь возрастает роль данных, вычислительных мощностей, качества моделей и доверия к ним. WTO прямо связывает AI с возможностью существенного увеличения торговли к 2040 г. [14], а OECD (Организация экономического сотрудничества и развития) подчеркивает, что AI способен стать новым фактором роста производительности, особенно в секторах с высокой долей интеллектуального труда [10].

Международная практика показывает, что наиболее заметный эффект AI достигается там, где услуга уже организована как цифровая платформа. В финансовом секторе компания «JPMorgan Chase & Co.» рассматривает искусственный интеллект как системный инструмент для клиентских сервисов, исследований и разработки решений для бизнеса и клиентов [9]. В логистике компании «DHL Group» в 2024 г. сообщила о внедрении генеративного ИИ для управления данными, поддержки клиентов и повышения точности коммерческих предложений; фактически это означает усиление экспортируемой сервисной составляющей логистики, когда ценность создается не только перевозкой, но и интеллектуальным сопровождением цепочки поставок [7]. В туристических услугах компания «Booking.com» последовательно развивает интеллектуальный сервис планирования поездок («AI Trip Planner») и другие AI-функции, позволяющие персонализировать выбор направления, маршрута



Эффекты AI-трансформации международной торговли услугами

и объекта размещения [4]. Во всех трех случаях AI не является вспомогательным модулем: он становится ядром сервисного продукта, повышающим конверсию, удержание клиентов и трансграничную доступность услуги [6].

Внедрение технологий искусственного интеллекта в сфере клиентского обслуживания оказывает статистически подтвержденное влияние на снижение транзакционных издержек и повышение качества сервиса компании. Так, использование AI в службах поддержки позволяет автоматизировать до 60–80% типовых запросов клиентов, что существенно сокращает время обработки обращений и повышает скорость обслуживания. Одновременно фиксируется значительное снижение издержек: стоимость одного клиентского взаимодействия снижается в среднем на 68% (с 4,6 до 1,45 дол.), а общий объем операционных затрат уменьшается примерно на 25–40% в первый год внедрения. Кроме того, автоматизация позволяет снизить стоимость одного обращения на 40–60% и обрабатывать в 3–5 раз больше запросов без увеличения численности персонала, что напрямую отражает сокращение транзакционных издержек. С точки зрения качества сервиса, компании отмечают рост ключевых показателей обслуживания: более 72% организаций фиксируют улучшение таких показателей, как время ответа, уровень решения проблемы при первом обращении и удовлетворенность клиентов [8].

Российские компании развиваются в том же направлении, хотя в несколько иных институциональных условиях. Например, Сбер (ПАО «Сбербанк России») в 2026 году сообщил о развитии AI-ассистента в цифровой платформе «SberBusiness» (СберБизнес) на базе GigaChat с персонализированными сценариями поддержки предпринимателей; это важно не только для внутреннего рынка, но и как модель экспортного финтех-сервиса [4]. Сбер также запускает новых AI-помощников для клиентов и развивает экосистемные сервисы на базе GigaChat [4]. Компания «Яндекс» развивает корпоративные цифровые сервисы через облачную экосистему сервисов «Yandex 360 for Business» и облачную инфраструктуру «Yandex Cloud», что формирует основу для масштабируемой поставки цифровых услуг компаниям, в том числе на внешние рынки [5]. АО «Т-Банк» (ранее Тинькофф Банк) через «Т-Bank

AI» и технологический контур «T-Technology Group» развивает диалоговые системы, антифрод, модели временных рядов и domain-specific LLM (языковая модель, специализированная для конкретной предметной области), т.е. именно те решения, которые легче всего превращаются в экспортные B2B- и B2C-сервисы [12]. В совокупности эти примеры показывают, что российский AI уже выходит за рамки автоматизации внутренних процессов и становится базой для новых сервисных продуктов [5].

В финансовом секторе уровень внедрения AI достигает 71% организаций, при этом 57% компаний отмечают, что возврат инвестиций превышает первоначальные ожидания. В логистике около 64% компаний уже используют AI, что позволяет оптимизировать маршруты, улучшать прогнозирование спроса и повышать общую операционную эффективность цепочек поставок. В корпоративных цифровых услугах уровень внедрения достигает 78%, при этом использование AI обеспечивает рост производительности труда в диапазоне от 26% до 55%, а также формирует значительный экономический эффект — в среднем до 3,7 дол. возврата на каждый инвестированный доллар [11].

При этом специфика международной торговли услугами состоит в том, что AI меняет не только компании, но и сами механизмы внешнеэкономического обмена. Профессиональные услуги, консалтинг, дизайн, маркетинг, ИТ-поддержка, образовательные продукты, дистанционная диагностика, облачные решения и цифровые финансовые сервисы все чаще поставляются через электронные сети [13]. OECD подчеркивает, что рост услуг тесно связан с технологическим развитием, а DSTRI (Services Trade Restrictiveness Index — индекс ограничительности торговли услугами) и STRI (Digital Services Trade Restrictiveness Index — индекс ограничительности цифровой торговли услугами) демонстрируют, что регуляторные барьеры по-прежнему остаются значительными. В начале 2026 г./OECD оценивала, что комплексные реформы в регулировании услуг могли бы сократить мировые торговые издержки примерно на 1,6 трлн дол. в год [10].

Следовательно, технологическое лидерство без институциональной адаптации недостаточно: AI увеличивает экспортный потенциал только там,

где существуют ясные правила по трансграничным данным, цифровой идентификации, защите потребителя, аудиту моделей и признанию электронных сервисов [14].

Для России это означает двойственную ситуацию. С одной стороны, наличие сильных игроков в финтехе, платформенных сервисах, поисковых и облачных технологиях создает реальную основу для расширения экспорта услуг. С другой стороны, сохраняются ограничения, связанные с фрагментацией внешних рынков, санкционными рисками, вопросами совместимости стандартов, нехваткой кадров и разрывом между крупным бизнесом и средними компаниями [3]. Российские эксперты фиксируют неравномерность распространения ИИ по размеру организаций [1], а Банк России делает акцент на необходимости этических норм, мягкого регулирования и безопасного применения ИИ в финансовой сфере [2]. Следовательно, основной риск состоит не столько в технологическом отставании как таковом, сколько в том, что AI будет использоваться преимущественно для внутренней оптимизации, но не будет превращаться в экспортный сервисный актив.

Проведенный анализ позволяет сформулировать несколько рекомендаций, ориентированных на российские условия:

1. Приоритетное развитие экспортируемых AI-услуг в тех сегментах, где у России уже есть рыночная база: финтех, кибербезопасность, облачные сервисы, платформы для совместной работы, интеллектуальная логистика, промышленная аналитика, EdTech и языковые сервисы. Такая стратегия эффективна потому, что международный рост сегодня концентрируется именно в цифрово поставляемых сервисах, а российские компании уже обладают релевантными технологическими компетенциями.

2. Создавать для российских компаний режим «доверенного AI-экспорта»: типовые правила аудита моделей, стандарты объяснимости, требования к управлению данными, отраслевые кодексы и механизмы сертификации для внешних рынков. Эффективность такого подхода подтверждается тем, что и WTO, и OECD рассматривают регуляторную согласованность как необходимое условие раскрытия потенциала AI в трансграничных услугах, а Банк России уже

апробирует мягкое регулирование и кодекс этики в финансовом секторе [2].

3. Расширить доступ компаний среднего бизнеса к облачным AI-платформам и экспортной инфраструктуре. На практике это означает субсидирование пилотных внедрений, создание отраслевых маркетплейсов AI-сервисов, поддержку API-экспорта, типовые юридические пакеты для внешних контрактов и интеграцию таких решений с институтами поддержки экспорта. Без этого международная торговля услугами останется прерогативой нескольких крупнейших экосистем. Неравномерность внедрения ИИ по размеру бизнеса уже зафиксирована российскими исследованиями, поэтому снижение этого разрыва является не социальной, а внешнеэкономической задачей.

4. Развивать международную совместимость российских сервисов через локализацию интерфейсов, мультязычные модели, поддержку трансграничных платежных и идентификационных контуров, а также через кооперацию с рынками ЕАЭС, Азии, Ближнего Востока и Глобального Юга. В условиях, когда услуги все чаще поставляются удаленно, конкурентоспособность определяется не только качеством алгоритма, но и способностью быстро адаптировать сервис к нормативным и языковым условиям конкретной юрисдикции.

Таким образом, AI-driven трансформация международной торговли услугами представляет собой не частный технологический тренд, а структурный сдвиг в мировой экономике. Искусственный интеллект снижает издержки трансграничного обмена, усиливает персонализацию, повышает масштабируемость сервисных бизнес-моделей и создает новые формы экспортируемой стоимости. Опыт иностранных компаний показывает, что максимальный эффект возникает при соединении AI, платформенной архитектуры и данных [4,6,7]. Российские компании уже формируют сходную модель, однако для перехода от внутренней цифровизации к внешней экспансии необходимы институциональные условия: доверенное регулирование, поддержка экспортируемых AI-сервисов, развитие облачной инфраструктуры и включение среднего бизнеса в новую цифровую внешнеэкономическую повестку. Именно в этом случае AI станет для России не только инструментом оптимизации, но и фактором устойчивого роста международной торговли услугами.

Библиографический список

1. Абашкин В. Л., Ковалева Г. Г. Применение искусственного интеллекта в российских компаниях // ИСИЭЗ НИУ ВШЭ. 2025. URL: <https://issek.hse.ru/news/1083541394.html>
2. Банк России. Применение искусственного интеллекта на финансовом рынке. 2025. URL: <https://www.cbr.ru/fintech/primenenie-iskusstvennogo-intellekta-na-finansovom-rynke/>
3. Минэкономразвития России. Реализация Национальной стратегии развития ИИ придаст импульс для экономического роста страны. 2024. URL: https://economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_realizaciya_nacionalnoy_strategii_razvitiya_ii_pridast_impuls_dlya_ekonomicheskogo_rosta_strany.html
4. Сбер. AI Assistant in SberBusiness reaches new heights based on GigaChat 2026. URL: https://www.sberbank.ru/en/press_center/all/article?blockID=1539&lang=en&newsID=351ddb2-751c-4bbd-9b40-23bd1ce5a73a®ionID=77&type=NEWS
5. Яндекс 360 для бизнеса. URL: <https://360.yandex.ru/business/>
6. Booking.com. Booking.com enhances travel planning with new AI-powered features for easier, smarter decisions. 2024. URL: <https://news.booking.com/bookingcom-enhances-travel-planning-with-new-ai-powered-features--for-easier-smarter-decisions/>
7. DHL Group. DHL Supply Chain implements Generative AI to enhance data management, customer support and proposal accuracy. 2024. URL: <https://group.dhl.com/en/media-relations/press-releases/2024/dhl-supply-chain-implements-generative-ai.html>
8. Ehtesham H. AI in Customer Service 2026: Stats on ROI, Costs & Efficiency. 2025. URL: <https://www.allaboutai.com/resources/ai-statistics/customer-service>
9. JPMorgan. Artificial Intelligence (AI). URL: <https://www.jpmorgan.com/insights/technology/artificial-intelligence>
10. OECD. Economies risk missing out on AI-driven growth as services trade reforms stall. Paris: OECD, 2026. URL: <https://www.oecd.org/en/about/news/announcements/2026/02/economies-risk-missing-out-on-ai-driven-growth-as-services-trade-reforms-stall.html>
11. Robylyon. AI Customer Service Statistics: 50+ Data Points for 2026. 2026. URL: <https://www.robylyon.ai/blog/ai-customer-service-statistics-2026>
12. T-Technology. Technologies. URL: <https://t-tech.dev/technologies/>
13. UN Trade and Development. Global trade hits record 33 trillion in 2024, driven by services and developing economies. 2025. URL: <https://unctad.org/news/global-trade-hits-record-33-trillion-2024-driven-services-and-developing-economies>
14. World Trade Organization. World Trade Report 2025: Making trade and AI work together to the benefit of all. Geneva: WTO, 2025. URL: https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/wtr25_e.pdf

References

1. Abashkin, V. L., & Kovaleva, G. G. (2025). *The use of artificial intelligence in Russian companies*. ISSEK HSE University. <https://issek.hse.ru/news/1083541394.html>
2. Bank of Russia. (2025). *The use of artificial intelligence in the financial market*. <https://www.cbr.ru/fintech/primenenie-iskusstvennogo-intellekta-na-finansovom-rynke/>
3. Ministry of Economic Development of the Russian Federation. (2024). *The implementation of the National AI Development Strategy will give impetus to the country's economic growth*. https://economy.gov.ru/material/news/minekonomrazvitiya_realizaciya_nacionalnoy_strategii_razvitiya_ii_pridast_impuls_dlya_ekonomicheskogo_rosta_strany.html
4. Sber. (2026). *AI assistant in SberBusiness reaches new heights based on GigaChat*. https://www.sberbank.ru/en/press_center/all/article?blockID=1539&lang=en&newsID=351ddb2-751c-4bbd-9b40-23bd1ce5a73a®ionID=77&type=NEWS
5. Yandex 360. (n.d.). *Yandex 360 for business*. <https://360.yandex.ru/business/>
6. Booking.com. (2024). *Booking.com enhances travel planning with new AI-powered features for easier, smarter decisions*. <https://news.booking.com/bookingcom-enhances-travel-planning-with-new-ai-powered-features--for-easier-smarter-decisions/>
7. DHL Group. (2024). *DHL Supply Chain implements generative AI to enhance data management, customer support, and proposal accuracy*. <https://group.dhl.com/en/media-relations/press-releases/2024/dhl-supply-chain-implements-generative-ai.html>
8. Ehtesham, H. (2025). *AI in customer service 2026: Stats on ROI, costs, and efficiency*. <https://www.allaboutai.com/resources/ai-statistics/customer-service>
9. JPMorgan. (n.d.). *Artificial intelligence (AI)*. <https://www.jpmorgan.com/insights/technology/artificial-intelligence>
10. OECD. (2026). *Economies risk missing out on AI-driven growth as services trade reforms stall*. <https://www.oecd.org/en/about/news/announcements/2026/02/economies-risk-missing-out-on-ai-driven-growth-as-services-trade-reforms-stall.html>
11. Robylyon. (2026). *AI customer service statistics: 50+ data points for 2026*. <https://www.robylyon.ai/blog/ai-customer-service-statistics-2026>

12. T-Technology. (n.d.). *Technologies*. <https://t-tech.dev/technologies>
13. UN Trade and Development. (2025). *Global trade hits record 33 trillion in 2024, driven by services and developing economies*. <https://unctad.org/news/global-trade-hits-record-33-trillion-2024-driven-services-and-developing-economies>
14. World Trade Organization. (2025). *World trade report 2025: Making trade and AI work together to the benefit of all*. https://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/wtr25_e.pdf

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Поддубная Марина Николаевна, канд. экон. наук, доцент кафедры мировой экономики и менеджмента Кубанского государственного университета; e-mail: 45f54@mail.ru