

УДК 338.1

DOI:10.32680/2409-9260-2023-7-8-308-309-106-112

## СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ КОСАЛТИНГОВИМ БІЗНЕСОМ

**Когут І. В.**, старший викладач кафедри управління проєктами, Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів, Україна  
e-mail: yarinakohut@gmail.com  
ORCID ID: 0000-0002-9263-2181

**Деркуца О. Б.**, магістрантка кафедри управління проєктами, Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів, Україна  
e-mail: olhaderkutsa25@gmail.com

**Фальшовник О. М.**, магістрант кафедри управління проєктами, Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів, Україна  
e-mail: 2alex061201@gmail.com

***Анотація.** У статті проаналізовано стан ринку консалтингу в Україні, його обсяги та способи отримання інформації про послуги. Виокремлено різні методи комунікації з клієнтами та інструменти управління проєктами у сфері консалтингового бізнесу. Особлива увага приділяється соціальним мережам як зручним та безкоштовним засобам для реклами, залучення уваги клієнтів. Значну увагу приділено месенджерам як засобам комунікації з клієнтами та між співробітниками компанії під час ведення проєктів. Також авторами розглядаються інструменти управління проєктами в онлайн-режимі як необхідний засіб для ефективного менеджменту проєктів у компанії. Автори зазначають важливість інформаційних платформ для сучасного бізнесу, зокрема використання веб-ресурсів як каналу комунікації та джерела інформації про послуги компанії. Загалом стаття досліджує різні інформаційні технології та їх роль у покращенні комунікації з клієнтами та ефективному управлінні проєктами у сучасному бізнес-середовищі.*

***Ключові слова:** консалтинговий бізнес, ринок консалтингу, інформаційні технології, проєкт.*

## MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES IN CONSULTING BUSINESS MANAGEMENT

**Kogut I. V.**, senior lecturer of the Department of Project Management, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine  
e-mail: yarinakohut@gmail.com  
ORCID ID: 0000-0002-9263-2181

**Derkutsa O. B.**, Master of the Department of Project Management, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine  
e-mail: olhaderkutsa25@gmail.com

**Falshovnyk O. M.**, Master of the Department of Project Management, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine  
e-mail: 2alex061201@gmail.com

***Abstract.** The article analyzes information technologies that can improve the efficiency of consulting companies and provide them with new opportunities in interaction with the main stakeholders of this business. Various methods of communication with clients and project management tools used in the field of consulting business are covered. The authors of the article consider online project management tools as necessary tools for effective project management in companies. The importance of information platforms for modern business, in particular web resources as a channel of communication and a source of information about company services, is also emphasized by the authors. Overall, the article explores various information technologies and their role in improving customer communication and effective project management in today's business environment. Among the tools, the website is singled out as one of the important communication tools in the business environment. In particular, it is worth noting that the consulting company's website can host a variety of tools, such as a blog, forum, chatbot, feedback forms, and others, which contribute to effective communication with clients. This can increase customer satisfaction and increase their loyalty to the company. It is also important not to forget the importance of maintaining the website and its constant updating, as this is of great importance for maintaining the company's reputation and its position in the market. Therefore, for the successful implementation of an Internet project, it is important to ensure proper maintenance and regular updating of information on the site. Information technologies are an important and necessary component of modern business. Modern technologies will allow companies to be more competitive in the market, increase the volume of their business and improve interaction with customers.*

***Keywords:** consulting business, consulting market, information technology, project.*

**JEL Classification: M100, M190.**

**Постановка проблеми.** Завданнями проведеного дослідження є аналіз середовища, в якому функціонує та розвивається консалтинговий бізнес в Україні, розгляд існуючих інформаційних технологій (ІТ), які можуть значно вплинути на успіх роботи консалтингових компаній. Застосування ІТ дадуть їм нові можливості у взаємодії між основними стейкхолдерами цього бізнесу та у веденні проєктів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженнями у сфері консалтингу займається багато провідних науковців світу і України. Серед них особливої уваги заслуговують праці іноземних авторів: Т. Кларка – про управлінський консалтинг, К. Маркхама – про менеджмент консультування. Серед досліджень українських науковців слід виділити праці з аналізу ринку консалтингу Г. С. Кесарчук, О. Ю. Йолтуховська, Н. М. Сабов. Консалтинг в ІТ вивчають А. Ю. Вакула, М. Л. Оніщенко, О. О. Дутченко та інші [1-3].

**Відокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на великий інтерес до галузі консалтингу та чималу кількість праць, пов'язаних із формуванням ринку консалтингу, є потреба у вивченні сучасних інформаційних технологій та їх ролі у реалізації бізнес цілей компанії та веденні проєктів у консалтинговому бізнесі. Необхідно більш детально вивчення впливу, переваг та способів застосування ІТ у цій галузі.

**Мета дослідження.** На допомогу розвитку консалтингового бізнесу нині приходять сучасні інформаційні технології та інструменти. Вони відіграють важливу роль у розвитку консалтингу, дозволяючи збільшити кількість клієнтів та автоматизувати управлінські процеси. Технології допомагають не тільки оптимізувати управління, але і забезпечувати клієнтам доступну та якісну інформацію. Саме тому основною метою цього дослідження є аналіз сучасного стану ринку консалтингу та існуючих інформаційних технологій для обґрунтування доцільності проєктів створення сайтів для консалтингової сфери.

**Основний матеріал.** Консалтинг або, інакше кажучи, консультування – це певна діяльність з консультування керівників, управлінців з широкого кола питань у багатьох сферах діяльності. До цих сфер належать: фінансова, комерційна, юридична, технологічна, технічна та експертна види діяльності.

Метою консалтингу є допомога системі управління/менеджменту у досягненні бажаних цілей ефективніше та з більшою ймовірністю їх здійснення.

Отже, простіше пояснення консалтингу – це консультування управлінської/менеджерської частини з широкого кола питань консультантами для вирішення різних проблем. Також є консалтингові компанії, які спеціалізуються на окремих напрямках, таких як фінансовий, кадровий, організаційний, стратегічний [4].

Основним завданням консалтингу є аналіз, проведення обґрунтувань на перспективі розвитку, а також використання науково-технічних рішень, які допоможуть вирішити проблеми клієнта.

Відповідно до класифікації Європейського довідника консультантів, існує 84 види консалтингових послуг, об'єднаних у 9 найголовніших груп:

1. Загальне управління. 2. Адміністрування. 3. Фінансове управління. 4. Управління кадрами. 5. Маркетинг. 6. Виробництво. 7. Інформаційна технологія. 8. Консалтинг в міжнародному бізнесі. 9. Спеціалізовані послуги.

Структура ринку консалтингових послуг в Україні зображена на рис. 1.

Офіційної релевантної статистики щодо ринку консалтингу в Україні з елементами деталізації не існує. Це пояснюється тим, що консалтинг як окремий вид діяльності у КВЕД не виділяється.

Державною службою статистики консалтинг рекомендовано відносити у звітності до діяльності у сфері права, бухгалтерського обліку та інжинірингу, а також до надання послуг підприємцям. Окрім того, значна частка консалтингових послуг в Україні функціонує у тіньовій сфері, що є національною специфічною ознакою.

На рис. 2. наведено дані обсягу ринку консалтингу в Україні на основі досліджень групи «Астарта-Таніт» (на замовлення ЄБРР), розраховані фахівцями-емпіриками.

Такий ринок потребує новітніх підходів для його просування.

Основна роль ІТ у консалтингу – це надання більших можливостей для знаходження більшої бази клієнтів з подальшим наданням послуг від фірми консалтингу. Це можна зробити багатьма способами, наприклад, розробка власного інформаційного ресурсу, чат-боти та інші.



Рис. 1. Структура ринку консалтингових послуг в Україні

Джерело: складено авторами за матеріалами [5]

Також всі ці технології дозволяють ефективніше розширювати бізнес та автоматизувати усі процеси управління, проте усі інформаційні технології потрібно використовувати виважено та добре обмірковувати всі нововведення у фірму. Успішна реалізація можлива лише тоді, коли є чітке уявлення про реалізацію та розвиток цих ідей та нововведень. В іншому випадку всі нововведення не принесуть користі бізнесу і це будуть великі інвестиційні кошти витрачені марно.



Рис. 2. Обсяг ринку консалтингу в Україні, млн. дол.

Джерело: складено авторами за матеріалами [5]

Також ІТ у консалтингу є джерелом інформації, наприклад, якщо це сайт, то збільшується % можливих клієнтів. На рис. 3 зображено діаграму з даними, звідки клієнт бере інформацію про консалтинг.

Інформаційні технології надають великі можливості для повноцінного розширення бізнесу, також вони дозволяють вільно оптимізувати процеси управління. Оскільки ІТ

перебувають у стані постійного розвитку, це дає більше шансів для постійного розвитку і бізнесу, який зацікавлений у запровадженні нових технологій для прогресивного зростання компанії та її кращої конкуренції серед інших.

Нині активно розвиваються інформаційні технології, інтегруючись у різні галузі. Не оминуло це і сферу консалтингу. Завдяки безлічі різних програм та технологій, які використовуються у цій галузі, люди можуть простішими методами підвищувати ефективність роботи, навчатись та знаходити потрібну інформацію.

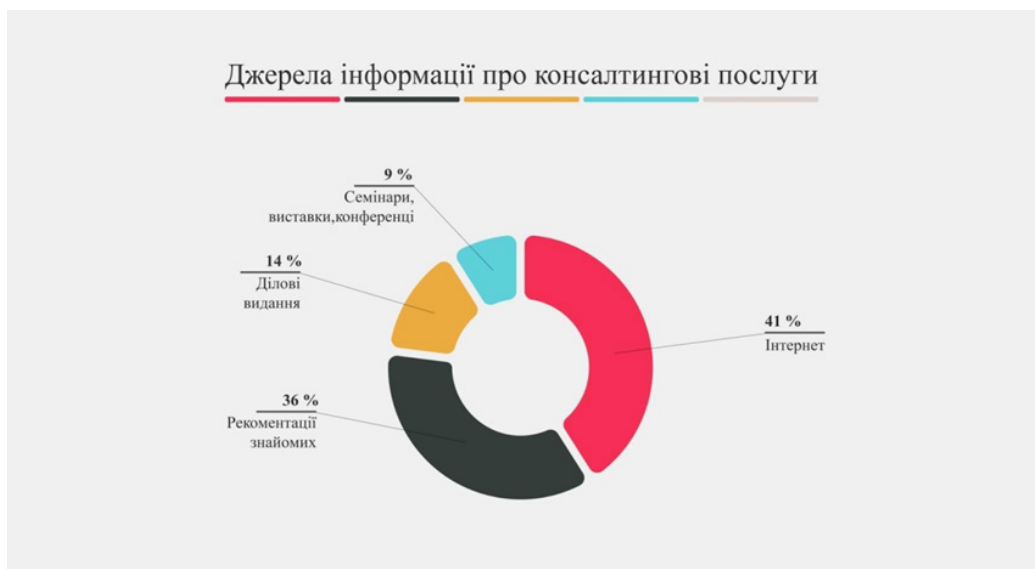


Рис. 3. Джерела інформації про консалтингові послуги, %

*Джерело: складено авторами за матеріалами [6]*

Далі ми розглядаємо різні методи комунікацій з клієнтами та інструменти управління проектами. Соціальні мережі для бізнесу – це зручна та безкоштовна рекламна платформа, яка дозволяє швидким методом познайомити клієнтів з вашою справою. Месенджери – це комунікація як з клієнтом, так і між співробітниками компанії. Інструменти також дозволяють пріоретизувати завдання та зекономити час. Розглянемо ці інформаційні технології детальніше [7 - 9]:

1. Соціальні мережі (Instagram, Facebook, LinkedIn [9]). Використання соціальних мереж у провідних компаніях світу показує доречність та переваги їх наявності. Вони допомагають їм збільшити охоплення клієнтів та привернути їхню увагу.

Насамперед вони використовують соціальні мережі для реклами своїх товарів та послуг, розміщуючи рекламні оголошення та спеціальні пропозиції для своїх підписників. Крім того, провідні компанії світу використовують соціальні мережі для залучення нових клієнтів та підтримки існуючих. Вони можуть відповідати на запитання, надавати клієнтам необхідну інформацію та вирішувати проблеми, що допомагає збільшити лояльність клієнтів.

Також соціальні мережі стали важливим інструментом для проведення маркетингових досліджень та аналізу ринку. Компанії можуть відслідковувати поведінку своїх клієнтів, аналізувати їх відгуки на продукти та послуги, що дозволяє більш точно налаштувати свої маркетингові стратегії.

2. Месенджери (Telegram, WhatsApp, Messenger). Застосування месенджерів всередині компанії стає все більш популярним. Це пов'язано зі зростанням темпів роботи та необхідністю оперативного обміну інформацією. Використання месенджерів дозволяє зменшити час, потрібний для вирішення рутинних питань. Крім того, це сприяє підвищенню продуктивності працівників та покращенню комунікації всередині команди. Завдяки месенджерам працівники можуть швидко комунікувати як всередині команди, так і з клієнтом. Навіть якщо ваш замовник знаходиться на іншому континенті, то використання месенджерів дозволить швидко та якісно надати йому послугу.

Загалом використання месенджерів дозволяє компанії підвищити ефективність та знизити витрати, що є важливим фактором у сучасному бізнесі.



3. Інструменти (системи) управління проектами в онлайн-режимі (Trello, Slack, Todoist [10-12]). Системи управління проектами є необхідним інструментом для ефективного управління проектами в компанії. Вони дозволяють зберігати всю необхідну інформацію про проєкт в одному місці. Завдяки цьому керівник проєкту може у будь-який момент отримати доступ до необхідної інформації, а член команди може побачити зміни чи активні завдання його проєкту.

Системи управління проектами дозволяють планувати роботу команди, визначати завдання та контролювати їх виконання. Крім того, вони дозволяють вести облік часу, витрат та ресурсів, що допомагає управляти бюджетом проєкту та забезпечити його успішне завершення.

За власним досвідом у проєктах часто використовуються ці управлінські системи для кращого ведення процесів та структурування поставлених цілей.

4. Інформаційна платформа. У нових умовах ХХІ ст. інформаційна платформа є обов'язковою складовою будь-якого бізнесу. Якщо раніше

веб-ресурси були лише бонусами, то зараз вони працюють на нас як канал комунікації із замовником де ми показуємо свої послуги, наші переваги та попередній досвід [12].

Проаналізувавши різні інформаційні продукти, їх особливості та врахувавши результати опитувань, проведених авторами, за якими 41% користувачів консалтингових послуг отримують інформацію про надавача послуг через інформаційні платформи, 36% – за рекомендаціями інших, а решта – іншими способами, ми вибрали інформаційну платформу (сайт). Адже основна роль ІТ у консалтингу – це допомога та надання більших можливостей для знаходження клієнтів, збирання даних про них, визначення їх уподобань та потреб з подальшим наданням послуг від консалтерів.

У проєкті, який буде реалізовано після дослідження, планується це зробити за допомогою розробки власного інформаційного ресурсу. Інтегрувати ІТ у консалтинг можна багатьма способами, наприклад, розробкою власного інформаційного ресурсу, використовуючи чат-боти, голосовий та візуальний пошук товарів і штучний інтелект тощо. Ці технології дозволять ефективніше використовувати ресурси консалтингової компанії в роботі та автоматизувати деякі процеси, пов'язані з клієнтами. Успішна реалізація цього проєкту можлива лише тоді, коли розробники мають чітке уявлення про вимоги майбутнього користувача. Ці вимоги будуть сформовані за допомогою проведених інтерв'ю, що надалі трансформуються у технічне завдання. Без аналізу інструментів, потреб та вимог користувачів та замовників (консалтерів) цей сайт не принесе користі бізнесу і це будуть інвестиційні кошти витрачені марно.

Оскільки основною метою дослідження є аналіз актуальності впровадження проєктів створення сайтів для консалтингової сфери, то спираючись на проаналізовану в цій статті інформацію, можна зробити такі висновки. Правильне впровадження інформаційного ресурсу в будь-яку компанію, відповідно і у консалтингову, стимулюватиме активний розвиток цієї сфери.

**Висновки.** Успішний бізнес нині вимагає використання інноваційних технологій, зокрема у сфері консалтингу. Сайт є невід'ємною частиною цього процесу, оскільки він надає можливість компаніям збільшити охопленість клієнтів, привернути увагу цільової аудиторії, показати свої послуги та досвід роботи. В результаті збільшиться обсяг бізнесу та прибутку. Окрім того, сайт може забезпечити зручний канал зв'язку з клієнтами. Це дозволяє компаніям ефективніше взаємодіяти зі своїм замовником, надавати інформацію про свої послуги та відповідати на запитання, що знижує витрати на зв'язок та підвищує рівень задоволеності покупців нашого товару чи послуги. Такі інновації дозволяють консалтинговим компаніям бути більш конкурентоспроможними на ринку та забезпечити високу якість послуг.

Також сайт може бути самостійною формою бізнесу для консалтингу без залежності від фізичних речей. На сайті можуть бути розміщені навчальні курси, онлайн-консультації, інтерактивні калькулятори та інші інструменти.

Окремо можна відзначити, що сайт консалтингової компанії може включати різноманітні інструменти, такі як блог, форум, чат-бот, форми зворотного зв'язку та інші, що дозволять створити ефективну комунікацію з клієнтами. Це може забезпечити підвищення рівня задоволеності клієнтів та збільшення їх лояльності до компанії. Тому рекомендується, щоб консалтингові компанії активно впроваджували та використовували інформаційні технології різного типу для розвитку свого бізнесу та покращення якості послуг та комунікації, як зовні, так і всередині свого бізнесу.

## Список літератури

1. Кесарчук Г. С., Йолтуховська О. Ю., Сабов Н. М. Консалтинговий бізнес в Україні: особливості становлення, проблеми та перспективи розвитку. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Економіка». 2022. 1 (59). С. 112-117.
2. Вакула А. Ю. ІТ-консалтинг в Україні: напрямки та перспективи розвитку. Моніторинг, моделювання та менеджмент емерджентної економіки. 2018. URL: <http://m3e2.ccjournals.eu/2019/m3e2-2018.pdf#page=51> (дата звернення: 30.06.2023).
3. Оніщенко М. Л., Дутченко О. О. Бізнес-консалтинг в області інформаційних технологій. *Débats scientifiques et orientations prospectives du développement scientifique: collection de papiers scientifiques «ΛΟΓΟΣ» avec des matériaux de la I conférence scientifique et pratique internationale (Vol. 1), Paris, 5 février 2021. Vinnytsia-Paris : Plateforme scientifique européenne & La Fedeltà, 2021. P. 140-142.*
4. Консалтинг. Вікіпедія – вільна енциклопедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/>. (дата звернення: 25.04.2023).
5. Рейкін В. С., Макарова О. В. Консалтинг в Україні: оцінка стану та тенденції розвитку. Електронний науково-практичний журнал «Інфраструктура ринку». 2020. URL: <https://cutt.ly/SKveaC7> (дата звернення: 27.04.2023).
6. Лазурко М. І., Завербний А. С. Розвиток консалтингової діяльності в Європі: проблеми, перспективи та досвід для України. *Academic Journals and Conferences. 2021. URL: https://cutt.ly/eF3rp1G* (дата звернення: 27.04.2023).
7. Прокопчук Ігор. Що таке консалтингові послуги і кому вони потрібні. *Versii. URL: https://cutt.ly/SF3wMUC* (дата звернення: 27.04.2023).
8. Шевчук І. Б., Стадник Ю. А., Депутат Б. Я., Ситник В. Ю., Шевчук А. В., Васько О. М., Старух А. І., Ярема О. Р. Інформаційні технології в бізнесі. Частина 1. Навчальний посібник. 2020. URL: <https://cutt.ly/WF3rwEt> (дата звернення: 27.04.2023).
9. LinkedIn. URL: <https://www.linkedin.com/> (дата звернення: 28.04.2023).
10. Trello. URL: <https://trello.com/uk>. (дата звернення: 28.04.2023).
11. Slack. URL: <https://slack.com/> (дата звернення: 28.04.2023).
12. Todoits. URL: <https://todoist.com/> (дата звернення: 28.04.2023).

## References

1. Kesarchuk, H. S., Yoltukhovska, O. Yu., Sabov, N. M. (2022). Consulting business in Ukraine: peculiarities of formation, problems and development prospects. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Serii «Ekonomika»*. 1 (59). 112-117. [In Ukrainian].
2. Vakula, A. Yu. (2018). IT consulting in Ukraine: directions and prospects of development. *Monitorynh, modeliuвання ta menedzhment emerdzhentnoi ekonomiky*. Retrieved from <http://m3e2.ccjournals.eu/2019/m3e2-2018.pdf#page=51>. [In Ukrainian].
3. Onishchenko, M. L., Dutchenko, O. O. (2021). Business consulting in the field of information technologies. *Débats scientifiques et orientations prospectives du développement scientifique: collection de papiers scientifiques «ΛΟΓΟΣ» avec des matériaux de la I conférence scientifique et pratique internationale (Vol. 1), Paris, 5 février 2021. Vinnytsia-Paris : Plateforme scientifique européenne & La Fedeltà. 140-142. [In Ukrainian]*.
4. Konsaltnyh. *Vikipediia – vilna entsyklopediia*. Retrieved from <https://uk.wikipedia.org/> [In Ukrainian].
5. Reikin, V. S., Makarova, O. V. (2020). Development of consulting activities in Europe: problems, prospects and experience for Ukraine. *Elektronnyi naukovo-praktychnyi zhurnal «Infrastruktura rynku»*. Retrieved from <https://cutt.ly/SKveaC7>. [In Ukrainian].
6. Lazurko, M. I., Zaverbnyy, A. S. (2021). Development of consulting activities in Europe: problems, prospects and experience for Ukraine. *Academic Journals and Conferences*. Retrieved from <https://cutt.ly/eF3rp1G>. [In Ukrainian].
7. Prokopchuk, Ihor. *Shcho take konsaltnyhovi posluhy i komu vony potribni. Versii*. Retrieved from <https://cutt.ly/SF3wMUC>. [In Ukrainian].

8. Shevchuk, I. B., Stadnyk, Yu. A., Deputat, B. Ya., Sytnyk, V. Yu., Shevchuk, A. V., Vasko, O. M., Starukh, A. I., Yarema, O. R. (2020). Informatsiyni tekhnolohii v biznesi. Chastyna 1. Navchalnyi posibnyk. Retrieved from <https://cutt.ly/WF3rwEt> . [In Ukrainian].

9. LinkedIn. Retrieved from <https://www.linkedin.com/>.

10. Trello. Retrieved from <https://trello.com/uk>.

11. Slack. Retrieved from <https://slack.com/>.

12. Todoits. Retrieved from <https://todoist.com/>.

Стаття надійшла до редакції 19.08.2023

Прийнята до публікації 23.08.2023