

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-338-78>

УДК 005.572:004

**САЛУН Марина**

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

<https://orcid.org/0000-0002-1216-0648>

**МУРАХОВСЬКИЙ Валерій**

Одеський національний технологічний університет

<https://orcid.org/0000-0002-5656-5356>

**ПЕДЧЕНКО Валерія**

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

[valeryp1910@gmail.com](mailto:valeryp1910@gmail.com)

## ІТ-КОНСАЛТИНГ: ЗМІСТ, СУТНІСТЬ, ВИДИ

*У статті розглядається зміст, сутність та основні види ІТ-консалтингу як ключового інструменту оптимізації бізнес-процесів за допомогою інформаційних технологій. Акцентовано увагу на багатогранності поняття ІТ-консалтингу, який охоплює широкий спектр послуг – від стратегічного планування до технічної реалізації. Проведено аналіз існуючих визначень і систематизовано підходи до класифікації видів ІТ-консалтингу. Визначено, що вибір конкретного виду ІТ-консалтингових послуг залежить від специфіки бізнесу, етапу його розвитку, розміру компанії та бюджету. Особливу увагу приділено ролі ІТ-консалтингу у цифровій трансформації підприємств та підвищенні їх конкурентоспроможності. Результати дослідження можуть бути корисними для практиків та дослідників у сфері ІТ-консалтингу, а також для організацій, які прагнуть ефективно використовувати інформаційні технології для досягнення бізнес-цілей.*

*Ключові слова: ІТ-консалтинг, бізнес-процеси, технічна підтримка, класифікація видів ІТ-консалтингу, цифрова трансформація, аудит ІТ-інфраструктури.*

**SALUN Maryna**

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

**MURAKHOVSKYI Valerii**

Odessa National Technological University,

**PEDCHENKO Valeria**

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

## IT CONSULTING: CONTENT, ESSENCE, TYPES

*The article is devoted to a comprehensive analysis of IT consulting in the context of modern business's dynamic digital transformation. The purpose of the study is not only to generalize the theoretical foundations but also to apply the classification of types of IT consulting in practice to improve the efficiency of business processes, especially in the small and medium-sized enterprise sector. The article reveals the versatility of IT consulting, covering a wide range of services from strategic planning to operational technical support. It starts with an analysis of various definitions. The comparative analysis of the definitions presented in the article allows us to highlight the key characteristics of IT consulting, such as focus, object, goals, and approaches to providing services, which is critically important for understanding its essence. The central aspect of the article is the systematization of types of IT consulting. The classification is carried out according to various criteria, including types of services (audit, strategy development, technology implementation, project management, technical support), areas of application (finance, manufacturing, retail, healthcare), project stages (preliminary analysis, concept development, design, implementation, support) and types of clients (large corporations, small and medium-sized businesses, startups). Special attention is paid to analyzing each of the selected types of IT consulting, as well as their characteristics and features, which allows enterprises to build effective digital transformation strategies. The article emphasizes that the choice of a specific type of IT consulting should be determined by the specifics of the business, the size of the company, the stage of its development, and the available budget. The conclusions emphasize that IT consulting is an integral part of modern business, contributing to increasing enterprises' competitiveness and sustainability in the face of rapid technological change. Effective use of IT consulting allows enterprises to optimize internal processes and adapt to external challenges, using the latest technologies to achieve strategic goals.*

*Keywords: IT consulting, business processes, technical support, classification of IT consulting types, digital transformation, IT infrastructure audit.*

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ

### ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У сучасних умовах швидкого розвитку інформаційних технологій ІТ-консалтинг стає ключовим інструментом для підприємств, що прагнуть підвищити свою конкурентоспроможність та ефективність. Однак багато організацій стикаються з труднощами у виборі та впровадженні технологічних рішень через недостатнє розуміння сутності ІТ-консалтингу та необхідності залучення висококваліфікованих спеціалістів та сучасних рішень для підвищення ефективності бізнес-процесів.

## АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

ІТ-консалтинг виник на стику інформаційних технологій і бізнесу як відповідь на потребу підприємств у підвищенні ефективності та конкурентоспроможності. Дослідження [2, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12] висвітлюють значення ІТ-консалтингу для оптимізації бізнес-процесів і впровадження сучасних

інформаційних систем. Однак, попри його широку практичну застосовність, залишаються невирішеними питання щодо уніфікації термінології, класифікації послуг і методології оцінки ефективності ІТ-проектів.

Різні автори надають власні визначення ІТ-консалтингу, що ускладнює розуміння його сутності. Наприклад, роботи [9, 10] акцентують на стратегічному плануванні й оптимізації ресурсів, тоді як [5-8] зосереджуються на інформаційній підтримці управлінських рішень і організаційних змін. Водночас, дослідження [1, 12] підкреслюють роль ІТ-консалтингу як засобу підвищення прибутковості бізнесу та адаптації до сучасних технологій.

Попри розмаїття підходів, залишаються актуальними завдання систематизації наукових підходів до визначення ІТ-консалтингу, аналізу його видів та узагальнення сучасних тенденцій розвитку галузі.

### ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є узагальнення теоретичних основ, визначення сутності та класифікація видів ІТ-консалтингу для підвищення ефективності його використання у бізнес-процесах підприємств, зокрема малих і середніх, з урахуванням сучасних тенденцій розвитку інформаційних технологій.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Різні автори трактують ІТ-консалтинг по-різному, що ускладнює розуміння його сутності, тому для розуміння сутності та змісту ІТ-консалтингу проведемо порівняльний аналіз різних визначень [5, 8, 9, 7, 6], з урахуванням таких критеріїв як фокус консалтингу, об'єкт консалтингу, цілі консалтингу та підходи до надання послуг (табл. 1).

Таблиця 1

#### Порівняльний аналіз визначень поняття «ІТ-консалтинг»

Характеристика	Фокус	Об'єкт консалтингу	Цілі	Підходи
Офіційний сайт ITEZ	Загальні поради та планування	Різноманітні технологічні питання	Стратегічне планування, управління проектами, впровадження систем	Широкий спектр послуг
Офіційний сайт It-Solutions	Підвищення ефективності бізнесу	Бізнес-процеси	Підвищення ефективності, задоволення потреб, збільшення прибутковості	Системний підхід до вирішення бізнес-завдань
Офіційний сайт StarLink	Розвиток та оптимізація систем	Інформаційні системи підприємства	Розвиток та оптимізація систем	Зосередження на внутрішніх системах підприємства
Офіційний сайт Solti	Експертна підтримка з використанням ІКТ	Інформаційно-комунікаційні технології	Надання експертної підтримки	Комплексний підхід, охоплення різних сфер
Офіційний сайт KITAPP	Задоволення інформаційних потреб	Інформаційні потреби замовника	Інформаційний супровід прийняття рішень	Орієнтація на інформаційні потреби клієнта

За результатами порівняльного аналізу визначень поняття «ІТ-консалтинг» встановлено:

✓ всі аналізовані визначення підкреслюють, що ІТ-консалтинг пов'язаний з наданням експертних порад та послуг у сфері інформаційних технологій. Мета консалтингу – допомогти організаціям більш ефективно використовувати ІТ для досягнення своїх бізнес-цілей;

✓ відмінності стосуються фокусу консалтингу (загальні поради чи конкретні рішення), об'єкта консалтингу (системи, процеси, інформаційні потреби) та цілей (стратегічне планування, оптимізація, підвищення ефективності).

ІТ-консалтинг є невід'ємною частиною сучасного бізнесу. Для того щоб ефективно використовувати потенціал інформаційних технологій, компанії все частіше звертаються за допомогою до фахівців. Наведені у табл. 2 фокус, об'єкт, мета та цілі ІТ-консалтингу надає структурований огляд основних аспектів цієї діяльності.

Таблиця 2

#### Змістовні характеристики ІТ-консалтингу [2, 4, 10, 11]

Характеристика	Опис	Приклади
Фокус консалтингу	IT-Напрямок, на який спрямована консультація. Може бути вузькоспеціалізованим або охоплювати кілька сфер.	Стратегічне планування, оптимізація бізнес-процесів, кібербезпека, хмарні технології, аналітика даних, впровадження нових технологій, управління проектами.
Об'єкт консалтингу	IT-Бізнес-процес, конкретна система які потребують вирішення виявлених проблем.	Інформаційні системи (ERP, CRM, SCM), бізнес-процеси (продажі, виробництво, обслуговування клієнтів), ІТ-інфраструктура (мережі, сервери, системи зберігання даних), дані, організаційна культура.

Мета консалтингу	IT-	Загальна ціль, яку поставлено перед консультантом.	Поліпшення ефективності бізнесу, зниження витрат, підвищення конкурентоспроможності, забезпечення інформаційної безпеки.
Цілі консалтингу	IT-	Конкретні результати, яких прагне досягти консультант.	Автоматизація бізнес-процесів, оптимізація використання ресурсів, підвищення якості обслуговування клієнтів, впровадження інноваційних рішень, зниження ризиків, пов'язаних з інформаційною безпекою.

IT-консалтинг є важливою галуззю, яка охоплює широкий спектр послуг, спрямованих на оптимізацію бізнес-процесів шляхом впровадження, адаптації та використання інформаційних технологій [1,12]. У сучасному бізнес-середовищі IT-консалтинг виконує роль мосту між технологіями та управлінськими рішеннями, допомагаючи підприємствам підвищувати ефективність, знижувати витрати та адаптуватися до динамічних змін ринку.

Для систематизації та більш глибокого розуміння сутності IT-консалтингу доцільно розглянути його основні типи. Існуючі підходи до класифікації IT-консалтингу базуються на характері послуг, цільовій аудиторії, сфері застосування, функціональності. Розглянемо основні види IT-консалтингу, їх характеристики та особливості, що дозволяють підприємствам вибудовувати ефективні стратегії цифрової трансформації (табл. 3).

Розглянемо більш детально наведені у табл. 3 види IT-консалтингу.

За типами послуг виділено види IT-консалтингу:

- ✓ аудит IT-інфраструктури – початковий етап будь-якого IT-проекту. Консультанти проводять ретельний аналіз існуючих систем, виявляють слабкі місця, неефективні процеси та ризики. На основі отриманих даних розробляються рекомендації щодо оптимізації та модернізації IT-інфраструктури;
- ✓ розробка IT-стратегії, як вид консалтингу, спрямований на створення довгострокового плану розвитку IT-інфраструктури компанії. Консультанти допомагають визначити цілі, обрати пріоритетні напрямки розвитку, підібрати необхідні технології та розробити план впровадження;
- ✓ впровадження нових технологій (хмарні обчислення, штучний інтелект, блокчейн тощо) передбачає попередній аналіз можливостей нових технологій, розробку план міграції на нові технології, забезпечення безперебійної роботи нових систем;
- ✓ управління IT-проектами від планування до запуску передбачає несення відповідальності за дотримання бюджету, термінів, а також за якість виконаних робіт;
- ✓ технічна підтримка, як вид консалтингу, передбачає допомогу у вирішенні технічних проблем, навчання користувачів, забезпечення безперебійної роботи систем.

Таблиця 3

### Класифікація видів IT-консалтингу [3, 10, 13]

Критерій класифікації	Типи послуг	Приклади
За типами послуг	Аудит IT-інфраструктури	Оцінка ефективності існуючих систем, виявлення вузьких місць
	Розробка IT-стратегії	Створення довгострокового плану розвитку IT-інфраструктури
	Впровадження нових технологій	Міграція на хмарні технології, впровадження систем штучного інтелекту
	Управління IT-проектами	Планування, організація та контроль виконання IT-проектів
	Технічна підтримка	Надання допомоги користувачам, усунення неполадок
За сферами	Фінанси	Автоматизація обліку, управління фінансовими потоками
	Виробництво	Оптимізація виробничих процесів, впровадження систем управління якістю
	Роздрібна торгівля	Створення онлайн-магазинів, управління логістичними процесами
	Охорона здоров'я	Електронний документообіг, телемедицина
За етапами проекту	Попередній аналіз	Оцінка існуючої IT-інфраструктури, виявлення потреб клієнта
	Розробка концепції	Створення концептуальної моделі майбутньої системи
	Проектування	Розробка детального технічного завдання
	Впровадження	Безпосередня реалізація проекту
	Супровід та підтримка	Надання технічної підтримки після запуску системи
За типами клієнтів	Великі корпорації	Складні проекти, трансформація бізнесу
	Малий та середній бізнес	Оптимізація бізнес-процесів, впровадження готових рішень
	Стартапи	Розробка інноваційних продуктів, масштабування бізнесу

За сферами діяльності виділено наступні види IT-консалтингу:

- ✓ фінансовий IT-консалтинг націлений на допомогу фінансовим компаніям автоматизувати облікові процеси, впровадити системи управління ризиками, забезпечити безпеку фінансових даних;

- ✓ виробничий IT-консалтинг націлений на оптимізацію виробничих процесів за допомогою систем планування ресурсів підприємства (ERP), впровадження системи управління якістю, автоматизацію збору та аналізу даних про виробництво;
  - ✓ торговельний IT-консалтинг (роздрібна торгівля) зосереджений на розробці онлайн-магазинів, впровадженні систем управління запасами, оптимізації логістичних процесів;
  - ✓ IT-консалтинг в сфері охорони здоров'я допомагає впроваджувати електронний документообіг, системи телемедицини, забезпечувати безпеку медичних даних.
- За етапами проекту види IT-консалтингу розкласифіковано на:
- ✓ попередній аналіз передбачає збір інформації про існуючу IT-інфраструктуру, виявлення проблем та потреб клієнта;
  - ✓ розробка концепції – на основі отриманих даних розробляється концептуальна модель майбутньої системи;
  - ✓ проектування – розробляється детальний технічний проект, який включає в себе всі необхідні специфікації;
  - ✓ впровадження – проводиться безпосередня реалізація проекту, включаючи установку обладнання, налаштування програмного забезпечення та навчання персоналу;
  - ✓ супровід та підтримка – після запуску системи консультанти надають технічну підтримку, проводять навчання користувачів, здійснюють моніторинг роботи системи.
- За типами клієнтів виділено декілька видів IT-консалтингу:
- ✓ для великих компаній характерні складні IT-інфраструктури, які потребують постійного розвитку та модернізації;
  - ✓ для малого та середнього бізнесу характерна потреба в доступних та ефективних IT-рішеннях для автоматизації бізнес-процесів, підвищення продуктивності та зниження витрат;
  - ✓ для стартапів характерна потреба в швидкій розробці та впровадженні нових продуктів та сервісів.

### ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Аналіз визначень IT-консалтингу свідчить про його багатогранність і широкий спектр послуг, які варіюються від стратегічного планування до технічної реалізації. Незважаючи на різноманітність підходів, основною метою залишається підвищення ефективності використання інформаційних технологій для досягнення бізнес-цілей організацій.

Класифікація видів IT-консалтингу сприяє упорядкуванню послуг, дозволяє охопити різні завдання: аудит IT-інфраструктури, розробку стратегій, впровадження інноваційних технологій чи забезпечення технічної підтримки.

Вибір виду IT-консалтингу залежить від таких ключових факторів, як специфіка бізнесу клієнта, розмір компанії, етап її розвитку та доступний бюджет. Ці аспекти формують основу для адаптації IT-консалтингу до потреб конкретної організації, забезпечуючи її конкурентоспроможність і стійкість в умовах цифрової трансформації.

### Література

1. Аналіз консалтингового ринку в Україні. (n.d.). Retrieved from <https://blog.youcontrol.market/analiz-konsaltinghovogho-rinku-v-ukrayini/>
2. Дашутіна, Л. О. (n.d.). Сутність консалтингу та його місце у сфері послуг. Retrieved from <https://repo.snau.edu.ua/bitstream/123456789/6730/1/%D0%94%D0%B0%D1%88%D1%83%D1%82%D1%96%D0%BD%D0%B0%20%D0%9B.%20%D0%9E.%20%D0%A1%D1%83%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D1%83.pdf>
3. Замула, І. В., Чижевська, Л. В., & Грабчук, І. Л. (n.d.). IT-послуга: поняття та види для облікових цілей. Retrieved from <https://eztuir.ztu.edu.ua/handle/123456789/7923>
4. Марченко, Ю. Е., & Гадецька, З. М. (n.d.). Консалтинг. Основні форми консалтингових послуг. Інформаційний консалтинг. Retrieved from <https://naukam.triada.in.ua>
5. Офіційний сайт It-Solutions. (n.d.). IT консалтинг. Retrieved from <https://it-solutions.ua/it-consulting/>
6. Офіційний сайт KITAPP. (n.d.). Що входить в IT-консалтинг? Retrieved from <https://kitapp.pro/uk/shho-vhodit-v-it-konsalting/>
7. Офіційний сайт Solti. (n.d.). IT-консалтинг. Retrieved from <https://www.solti.ua/posluhy/konsaltnh-2/>
8. Офіційний сайт StarLink. (n.d.). Коли потрібен консалтинг в сфері IT? Retrieved from <https://starlink.ua/posluhy/consulting-uk>

9. Офіційний сайт ІТЕЗ. (n.d.). Повний посібник з ІТ-консалтингу. Retrieved from <https://itez.com.ua/it-consulting.html>
10. Палеха, Ю. І., & Горбань, Ю. І. (n.d.). Інформаційний бізнес. Retrieved from [https://pidru4niki.com/73946/marketing/informatsiyniy\\_biznes](https://pidru4niki.com/73946/marketing/informatsiyniy_biznes)
11. Скрипник, Л. М. (2021). Сутність та особливості консалтингу в сучасній освітній діяльності. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля*, 2(22). <https://doi.org/10.32342/2522-4115-2021-2-22-4>
12. Храпкіна, В. В., & Яцина, Ю. О. (2022). Формування ринку консалтингових послуг в Україні. *Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво*, 3(126). <https://doi.org/10.32782/1814-1161/2022-3-7>
13. Zaslavska, K., & Salun, M. (2024). Navigating turbulent times with pragmatic Agile. In *Information technologies and management (April 25–26, 2024, Riga, the Republic of Latvia): International scientific conference* (pp. 217-220). Baltija Publishing. Retrieved from <http://repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/33628>

## References

1. Analyz konsaltnyhovoho rynku v Ukraini [Analysis of the consulting market in Ukraine]. (n.d.). YouControl. Retrieved from <https://blog.youcontrol.market/analiz-konsaltinghovogho-rynku-v-ukrayini/>
2. Dashutina, L. O. (n.d.). Sutnist' konsaltnyhu ta yoho mistse u sferi posluh [The essence of consulting and its place in the service sector]. Retrieved from <https://repo.snau.edu.ua/bitstream/123456789/6730/1/%D0%94%D0%B0%D1%88%D1%83%D1%82%D1%96%D0%BD%D0%B0%20%D0%9B.%20%D0%9E.%20%D0%A1%D1%83%D1%82%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D1%83.pdf>
3. Zamula, I. V., Chyzhevs'ka, L. V., & Hrabchuk, I. L. (n.d.). IT-posluha: poniattia ta vydy dla oblikovykh tsilei [IT service: Concept and types for accounting purposes]. Retrieved from <https://eztuir.ztu.edu.ua/handle/123456789/7923>
4. Marchenko, Yu. E., & Hadetska, Z. M. (n.d.). Konsalting: Osnovni formy konsaltnykh posluh. Informatsiyni konsaltnykh [Consulting: The main forms of consulting services. Information consulting]. Retrieved from <https://naukam.triada.in.ua/index.php/konferentsiji/66-tridtsyat-p-yata-vseukrajinska-praktichno-piznavalna-internet-konferentsiya/857-konsalting-osnovni-formi-konsaltingovykh-poslug-informatsijnij-konsalting>
5. IT-Solutions. (n.d.). IT konsaltnykh [IT consulting]. Retrieved from <https://it-solutions.ua/it-consulting/>
6. KITAPP. (n.d.). Shcho vkhodyt v IT-konsaltnykh? [What is included in IT consulting?]. Retrieved from <https://kitapp.pro/uk/shho-vhodit-v-it-konsalting/>
7. Solti. (n.d.). IT-konsaltnykh [IT consulting]. Retrieved from <https://www.solti.ua/posluhy/konsaltnykh-2/>
8. StarLink. (n.d.). Koly potreben konsaltnykh v sferi IT? [When is IT consulting needed?]. Retrieved from <https://starlink.ua/posluhy/consulting-uk>
9. ІТЕЗ. (n.d.). Povnyi posibnyk z IT-konsaltnyhu [Complete guide to IT consulting]. Retrieved from <https://itez.com.ua/it-consulting.html#:~:text=%D0%86%D0%A2%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3>
10. Paleha, Yu. I., & Horban, Yu. I. (n.d.). Informatsiyni biznes [Information business]. Retrieved from [https://pidru4niki.com/73946/marketing/informatsiyniy\\_biznes](https://pidru4niki.com/73946/marketing/informatsiyniy_biznes)
11. Skrypnyk, L. M. (2021). Sutnist' ta osoblyvosti konsaltnyhu v suchasniy osvithniy diial'nosti [The essence and features of consulting in modern educational activities]. *Visnyk universytetu imeni Alfreda Nobelia*, 2(22). <https://doi.org/10.32342/2522-4115-2021-2-22-4>
12. Khrapkina, V. V., & Yatsyna, Yu. O. (2022). Formuvannya rynku konsaltnykh posluh v Ukraini [Formation of the consulting services market in Ukraine]. *Derzhava ta rehiony. Seriya: Ekonomika ta pidpriemnytstvo*, 3(126). <https://doi.org/10.32782/1814-1161/2022-3-7>
13. Zaslavska, K., & Salun, M. (2024). Navigating turbulent times with pragmatic Agile. *Information Technologies and Management. International scientific conference (April 25–26, 2024, Riga, Latvia)*. Baltija Publishing, pp. 217–220. Retrieved from <http://repository.hneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/33628>