

## Роль бізнес-консультування у цифровій трансформації підприємств: як адаптувати бізнес до нових реалій

Іоанно Владислав Валерійович<sup>1</sup>

Опубліковано	Секція	УДК
30.10.2024	Економіка	330

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14041568>

**Анотація.** У статті визначено роль бізнес-консультування у цифровій трансформації підприємств та способи адаптації бізнесу до нових реалій. Встановлено, що одним з важливих аспектів цифрової трансформації є перегляд традиційних бізнес-моделей. Охарактеризовано роль бізнес-консультування: аналіз поточного стану бізнесу, розробка стратегії трансформації, управління змінами, впровадження інноваційних рішень, оцінка результатів і коригування стратегії. Відображено модель впливу цифрового середовища на консалтингову сферу через модель функціонування сучасного підприємства, яке прагне досягти цифрового лідерства в наданні бізнес-консультацій. Визначено способи адаптації бізнесу до нових реалій: ставити клієнта в центр уваги, інвестування в технології, створення культури інновацій, навчання та розвиток персоналу, співпраця з експертами. Доведено, що бізнес-консультанти грають важливу роль у цифровій трансформації, допомагаючи підприємствам адаптуватися до змін.

**Ключові слова:** інновації, цифровізація, консалтинг, цифрове середовище, клієнт.

### **The role of business consulting in the digital transformation of enterprises: how to adapt business to new realities**

**Annotation.** Digital transformation is the process of deeply integrating digital technologies into all aspects of an enterprise, leading to fundamental changes in the way it operates and creates value. It includes not only technical innovations, such as cloud computing, artificial intelligence, data analytics and IoT, but also changes in business models and organizational culture. A key condition for successful digital transformation is the readiness of enterprises for constant change and the development of flexibility and innovation in the organizational structure.

It is determined that one of the important aspects of digital transformation is the revision of traditional business models. Enterprises are moving to new structures, such as subscription models or platform solutions, which allows them to better adapt to market conditions. In addition, digital technologies help businesses improve customer experience by personalizing services and integrating new data sources.

<sup>1</sup> підприємець у сфері маркетингу та IT, [mail@ioanno.com](mailto:mail@ioanno.com), <https://orcid.org/0009-0000-9612-323X>

The article characterizes the role of business consulting: analysis of the current state of business, development of a transformation strategy, change management, implementation of innovative solutions, evaluation of results and strategy adjustment.

The model of influence of the digital environment on the consulting sphere is reflected through the model of functioning of a modern enterprise that seeks to achieve digital leadership in providing business advice. The ways of business adaptation to new realities are determined: putting the client at the center of attention, investing in technology, creating a culture of innovation, training and development of personnel, cooperation with experts.

It is proved that business consultants play an important role in digital transformation, helping businesses to adapt to change. They provide expert support, help with market and customer analysis, which allows for the development of effective digitalization strategies. Consultants also contribute to the development of employees' digital competencies and help organizations adapt to new technological conditions faster.

Thus, digital transformation is a complex process that requires the integration of technologies, revision of business models, and adaptation of organizational culture to successfully adapt to new market conditions.

**Keywords:** innovation, digitalization, consulting, digital environment, customer.

### Вступ

Останні роки принесли стрімку цифрову трансформацію, яка стала важливою частиною стратегії розвитку багатьох бізнесів. Усе більше компаній стикаються з новими викликами та можливостями, що з'являються завдяки інноваціям у технологіях. Хмарні обчислення, штучний інтелект та великі дані кардинально змінюють підходи до ведення бізнесу і способи взаємодії з клієнтами. Ці нововведення не лише покращують ефективність, а й відкривають нові можливості для створення цінності.

Ключовий чинник успішної цифрової трансформації — це здатність компаній швидко адаптуватися до змін на ринку. Сучасні споживачі хочуть отримувати персоналізовані рішення і миттєву реакцію на свої запити, що вимагає від підприємств бути не лише гнучкими, а й проактивними. Якщо бізнес ігнорує ці зміни, він ризикує втратити клієнтів і конкурентні позиції на користь більш інноваційних компаній.

У таких умовах бізнес-консалтинг стає важливим ресурсом для тих, хто прагне досягти успіху у світі цифрових змін. Консультанти допомагають виявити слабкі місця, запропонувати ефективні рішення і розробити стратегії для швидкої трансформації. Вони виступають посередниками між технологічними інноваціями та бізнес-цілями, надаючи знання, що допомагають пришвидшити процес змін.

Крім того, бізнес-консультанти впроваджують найкращі практики та підходи, які вже довели свою ефективність. Вони навчають персонал, допомагають управляти змінами і мінімізують ризики під час впровадження нових технологій. Успішна адаптація вимагає стратегічного та комплексного підходу, і саме тому роль бізнес-консультантів сьогодні стає особливо актуальною.

Кравченко М.О. та Салабай В.О. дослідили важливість цифрової трансформації бізнес-процесів у контексті сучасної економіки, підкреслюючи значення цих процесів для виживання та розвитку підприємств. Шкодін І. та Єнгібарян М. [9] визначили ключові напрями розвитку консалтингового бізнесу в умовах Індустрії 4.0. Марченко О.С. [6] підкреслила необхідність комплексного підходу до цифрової трансформації консалтингу. Ігнатишин М.В. та Дем'ян Я.Ю. [3] проаналізували теоретичні аспекти бізнес-консультування на підприємствах, зосереджуючись на прийнятті управлінських рішень і аналізі формування прибутку як внутрішнього джерела фінансування. Томах В.В., Сігаєва Т.Є. та Мартиненко М.В. [8] виявили, що цифрові технології та інноваційні рішення є важливими факторами управління розвитком як світового, так і українського бізнесу. Дига А.В. та Білявський В.М. [2] запропонували заходи для формування

оптимальної моделі консалтингу в умовах цифровізації. Кобушко Я.В. і Манжола Б.В. [4] дійшли висновку, що ефективна цифрова трансформація сприяє підвищенню конкурентоспроможності, продуктивності та прибутковості організацій. Гринько А.П., Гринько П.Л., Ушакова Н.Г. та інші [7] дослідили питання теорії цифрової економіки в умовах глобалізації, зокрема вплив економіки знань і цифровізації на трансформацію бізнес-моделей. Віговський М. та Балашу С. [1] визначили, що ІТ-консалтинг має значний вплив на ефективність бізнес-операцій завдяки інноваційним ІТ-рішенням.

Метою статті є визначення ролі бізнес-консультування у цифровій трансформації підприємств та способи адаптації бізнесу до нових реалій.

Методологічну основу дослідження складають загальнонаукові методи пізнання (діалектичний, індукція та дедукція, системний підхід, метод синтезу).

### Результати

Цифрова трансформація – це процес інтеграції цифрових технологій у всі аспекти бізнесу, що призводить до фундаментальних змін у тому, як підприємства працюють та створюють цінність. Це не просто впровадження нових технологій; це глибоке та всебічне перетворення, що охоплює не лише технічні аспекти, а й організаційну культуру, бізнес-моделі та способи взаємодії з клієнтами.

Цифрова трансформація починається з використання передових технологій, як-от хмарні обчислення, штучний інтелект, аналітика даних та інтернет речей (IoT). Вони допомагають автоматизувати процеси, підвищувати ефективність і покращувати якість послуг. Проте, щоб ці інструменти працювали на благо компанії, потрібно не лише технічні знання, а й розуміння їхньої ролі у досягненні стратегічних цілей.

Важливим елементом цифрової трансформації є зміна організаційної культури. Це означає створення атмосфери, де інновації, гнучкість і безперервне навчання є звичайною справою. Співробітники повинні бути готовими до змін, ризиків та експериментів з новими підходами. Лідери відіграють ключову роль, надихаючи команди приймати нові ідеї та адаптуватися до швидко змінюваних умов.

Цифрова трансформація також потребує перегляду традиційних бізнес-моделей. Компанії можуть перейти на нові формати, як-от передплатні моделі, платформні рішення або електронна комерція. Це змінює джерела доходів і вимагає нових способів створення цінності для клієнтів.

Окрему увагу слід приділити зміні підходів до взаємодії з клієнтами. Нові технології дають змогу збирати та аналізувати дані про вподобання споживачів, що відкриває нові можливості для персоналізації послуг і покращення клієнтського досвіду. Сучасні клієнти очікують швидких реакцій, і підприємства мають бути готові відповідати на ці запити в режимі реального часу.

Цифрова трансформація — це комплексний процес, що охоплює впровадження технологій, перегляд бізнес-моделей, зміну внутрішніх процесів і створення унікального клієнтського досвіду. Успіх залежить від здатності компанії інтегрувати всі ці елементи. І тут бізнес-консалтинг відіграє важливу роль, допомагаючи підприємствам краще розуміти виклики та керувати процесом трансформації.

Бізнес-консультанти стають надійними партнерами в цьому процесі, забезпечуючи компанії експертні знання та підтримку для успішного впровадження цифрових технологій. Консультанти допомагають аналізувати поточні процеси та виявляти галузі, що потребують покращень, це дозволяє формувати ефективні стратегії трансформації. Вони також сприяють управлінню змінами, навчаючи співробітників та мінімізуючи опір новим підходам. Крім того, консультанти пропонують найкращі практики та інноваційні рішення, що прискорює процес адаптації до цифрового середовища. В результаті, бізнес-консультування допомагає підприємствам не тільки виживати, а й розвиватися в умовах ринку, що швидко змінюється.

Вплив цифрового середовища на сферу консультування можна відобразити як модель діяльності сучасного підприємства з надання бізнес-консультацій, що прагне цифрового лідерства (рис. 1).

Згідно з розробленою моделлю, два аспекти комплексно відображають цифровізацію сфери надання послуг з консультування.

1. Трансформація роботи підприємств з надання бізнес-консультацій та консультантів. Багато лідерів ринку цифровізують роботу, запроваджуючи нові технології. Наприклад, цифрові рішення у сфері великих даних дозволяють консультантам глибше вивчити ринок та клієнтів. Глибина та деталізація аналізу, що забезпечуються цифровізацією, допомагають швидше знаходити проблеми та пропонувати найефективніші рішення. Незважаючи на те, що нові технології та інструменти консалтингу важливі для зростання галузі, в даний час сектор надання бізнес-консультацій не повинен покладатися тільки на досягнення цифрової епохи, оскільки багато компаній-клієнтів лише адаптуються до цифрового світу і віддають перевагу традиційним способам комунікації. Через це консультантам доводиться балансувати між використанням традиційних та нових інструментів та технологій, пристосовуючись до сучасних тенденцій та вимог замовника.

2. Цифровізація бізнес-консультування – це трансформація послуг, поява та розвиток нового напрямку – цифрове консультування.

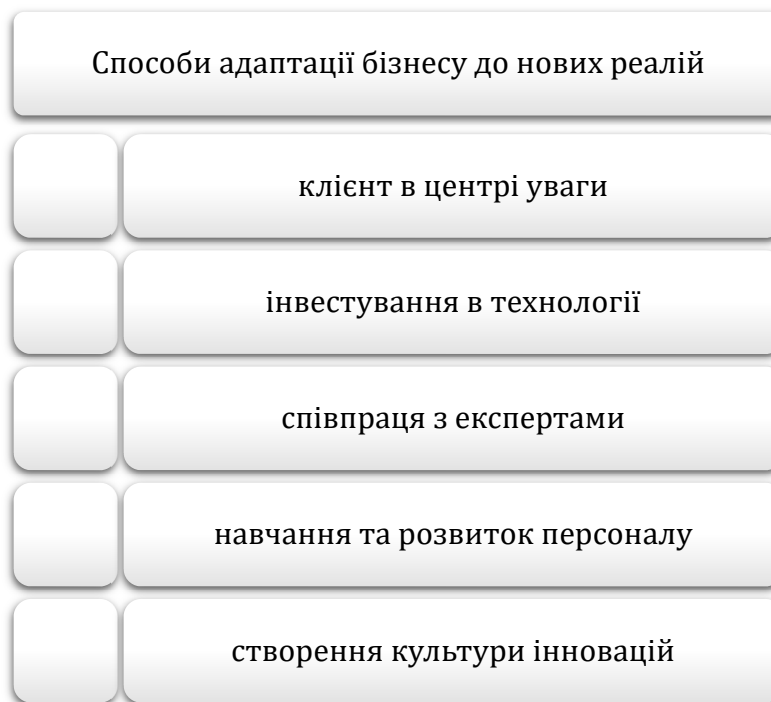
Таким чином, з урахуванням сучасних викликів цифрової економіки, перспективними напрямками розвитку сфери надання бізнес-консультацій є трансформація консультаційних послуг через формування нових підходів та напрямів їх розвитку, розробки нових консультаційних продуктів, а також цифровізація роботи підприємства з надання консультаційних послуг за допомогою формування цифрової компетентності своїх консультантів та постійного підвищення рівня цифрової зрілості. На нашу думку, перспективними напрямками розвитку сфери консалтингу є «диверсифікація у синергії із цифровізацією».

На думку авторів, найважливішими чинниками зростання попиту у сфері надання консультаційних послуг виступають не лише традиційні потреби клієнтів в автоматизації бізнес-процесів, а й цифровізація їхнього бізнесу, формування стратегій розвитку з впровадженням сучасних інноваційних технологій у виробничі та управлінські бізнес-процеси. У підприємств виникає необхідність створення додаткових функцій в інформаційних системах, необхідність стабільної взаємодії бізнес-процесів та їх цифровізація. Оскільки потреба адаптації до цифрового середовища залишається головною темою для більшості великих підприємств, які прагнуть боротися з викликами з боку нових підкованих у цифровому відношенні конкурентів, очікується, що ринок продовжуватиме розвиватись та надасть консультуванню більшу можливість для збільшення доходів у найближчі роки (рис. 2).



**Рис. 1. Модель надання бізнес-консультацій, що відображає цифровізацію сфери консультування**

Джерело: складено автором



**Рис. 2. Способи адаптації бізнесу до нових реалій**

*Джерело: складено автором*

Розуміння потреб клієнтів та їх очікувань — ключ до успішної цифрової трансформації, оскільки саме від цього залежить здатність підприємства адаптуватися до умов ринку, що змінюються. У разі жорсткої конкуренції підприємства мають не просто реагувати на запити клієнтів, а й передбачати їх бажання. Для досягнення мети необхідно використовувати дані та аналітику. З їх допомогою можна краще зрозуміти поведінку споживачів, їх переваги та потреби.

Сучасні технології, такі як CRM-системи (системи управління відносинами з клієнтами) та аналітика великих даних, надають компаніям можливість в реальному часі збирати і аналізувати дані про своїх клієнтів. Це включає вивчення купівельних звичок, зворотного зв'язку та взаємодії з брендом через різні канали. Завдяки цим даним підприємства можуть створювати індивідуальні пропозиції, які відповідають конкретним потребам клієнтів. Такий підхід підвищує не лише їхню задоволеність, але й лояльність.

Персоналізація має дві важливі переваги: вона не лише покращує клієнтський досвід, але й робить маркетинг більш ефективним. Замість того, щоб використовувати масові кампанії, які не завжди знаходять свого адресата, бізнес може спрямовувати ресурси на більш цільові та релевантні повідомлення, що підвищує ймовірність конверсії.

Однак, створення персоналізованих пропозицій — це не одноразова дія. Підприємства мають бути гнучкими і постійно оновлювати стратегії, виходячи з нових даних та зміни уподобань клієнтів. Використання даних стає не просто інструментом, а стратегічним активом, який сприяє довгостроковому зростанню компанії в умовах цифровізації.

Інвестиції в новітні технології, такі як автоматизація процесів, хмарні сервіси та аналітичні інструменти, є ключем до підвищення конкурентоспроможності. Ці інвестиції не тільки скорочують витрати, а й покращують якість обслуговування та продукції.

Перш ніж вибрати конкретні технологічні рішення, важливо провести глибокий аналіз трендів ринку, відгуків користувачів і успішних кейсів у подібних компаніях. Звернення до консультантів або експертів допоможе зрозуміти, як нові технології можуть підтримати досягнення бізнес-цілей.

При виборі технологій потрібно враховувати їхню функціональність і здатність до масштабування відповідно до зростання бізнесу. Гнучкі рішення дозволять адаптуватися до змін і уникнути зайвих витрат в умовах ринкової невизначеності.

Вкладення в нові технології — це стратегічний крок до створення конкурентних переваг, підвищення стійкості бізнесу та його зростання. Вони дають змогу суттєво вдосконалювати процеси, підвищувати задоволеність клієнтів і відкривати нові можливості для розвитку.

Для підтримки інновацій в компанії важливо залучати співробітників до процесу змін. Це створить атмосферу, де кожен працівник відчуває відповідальність за розвиток компанії і готовий вносити свої пропозиції. Відкритий обмін думками, заохочення ініціатив та надання ресурсів для впровадження нових ідей сприятимуть розвитку інноваційної культури.

Інвестування в розвиток навичок співробітників є також ключовим моментом. Підтримка безперервного навчання через тренінги, вебінари та обмін знаннями дозволить команді бути в курсі новітніх технологій і з легкістю впроваджувати зміни.

Партнерство з бізнес-консультантами може прискорити процес цифрової трансформації. Експерти допоможуть уникнути поширених помилок та надати доступ до найкращих практик і інновацій, що значно оптимізує бізнес-процеси. Консультанти можуть стати посередниками між різними відділами компанії, що сприятиме кращій координації і більш ефективному впровадженню змін.

Таким чином, використання сучасних технологій і підтримка з боку експертів допоможуть бізнесу залишатися конкурентоспроможним, швидко адаптуватися до змін і створювати нові можливості для довгострокового успіху.

### **Висновки**

Цифрова трансформація — це не просто тимчасовий тренд, а фундаментальна необхідність для виживання та процвітання бізнесу в умовах динамічних ринкових змін. З розвитком технологій та зміною споживчих потреб підприємства стикаються з новими викликами та можливостями, що вимагають швидкої адаптації. Ті компанії, які не здатні трансформуватися, ризикують втратити конкурентні позиції та клієнтів. Водночас підприємства, які активно впроваджують інновації, мають шанс суттєво зміцнити свої переваги на ринку.

У цьому процесі важливу роль відіграє бізнес-консультування. Воно допомагає підприємствам ефективно управляти змінами та використовувати інноваційні підходи для досягнення успіху. Консультанти надають структурований підхід до трансформації, починаючи з аналізу поточної ситуації та розробки стратегій, які відповідають довгостроковим цілям бізнесу. Завдяки їхньому досвіду можна швидко виявити слабкі місця та запропонувати дієві рішення, що особливо важливо в умовах обмежених ресурсів та часу.

Консультанти також стають ключовими посередниками у впровадженні змін, допомагаючи створити культуру відкритості до інновацій. Вони навчають команди новим практикам та технологіям, що прискорює процес цифровізації і знижує ризики, пов'язані з переходом на нові бізнес-моделі. Співпраця з консультантами відкриває доступ до передових знань та інструментів, що можуть бути вирішальними для успішної трансформації.

Інвестуючи в консультування і дотримуючись рекомендацій експертів, підприємства не просто адаптуються до нових умов — вони стають проактивними в

освоєнні нових технологій та методів роботи. Це відкриває нові можливості для зростання та розширення, дозволяючи компаніям не тільки задовольняти поточні потреби клієнтів, а й передбачати їх, створюючи унікальні ринкові пропозиції.

Отже, цифрова трансформація — це не лише виклик, а й величезна можливість для бізнесу. Ті підприємства, які підходять до цього процесу правильно, значно зміцнюють свої позиції в конкурентному середовищі. Консультування стає важливим компонентом цього шляху, забезпечуючи сталий розвиток і довгостроковий успіх в епоху цифрових технологій.

#### Список використаних джерел

1. Віговський М., Балашу С. Роль ІТС-консалтингу у цифровій трансформації бізнесу. 2024. URL: <https://intecrasy.com/ua/news/rol-itc-konsaltingu-u-cifrovij-transformacii-biznesu.html> (дата звернення: 10.10.2024 р.)
2. Дига А.В., Білявський В.М. Трансформація моделі консалтингу в умовах цифровізації. Сучасні тенденції розвитку фінансових та інноваційно-інвестиційних процесів в Україні : VI міжнар. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 2-3 березня 2023 р. Вінниця: Вінницький національний технічний університет, 2023. С. 354-356. URL: <https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/58679/1/zbirn2023-355-357.pdf> (дата звернення: 11.10.2024 р.)
3. Ігнатишин М.В., Дем'ян Я.Ю. Бізнес-консультування як інструмент збалансування бізнес-ресурсів та управлінських рішень на підприємстві. Науковий вісник Мукачівського державного університету. 2019. С. 62-66.
4. Кобушко Я.В., Манжола Б.В. Роль цифрової трансформації в оптимізації менеджменту організацій. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2023 вип. 10. URL: <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2023-10-04-08> (дата звернення: 09.10.2024 р.)
5. Кравченко М.О., Салабай В.О. Роль цифрових трансформацій бізнес-процесів підприємств. Економічний вісник НТУУ "Київський політехнічний інститут". 2023. № 2. С. 148-153.
6. Марченко О.С. Особливості цифрової трансформації консалтингу. Міжнародна науково-практична інтернет-конференція «Нові виклики та актуальні проблеми розвитку світового господарства» 2021. URL: <https://ojs.kname.edu.ua/index.php/area/article/view/2771/2634> (дата звернення: 11.10.2024 р.)
7. Методологія керування бізнесом в умовах цифровізації : монографія / А. П. Гринько, П. Л. Гринько, Н. Г. Ушакова, Т. В. Андросова, О. А. Кулініч, І. І. Помінова. Х. : МОНОГРАФ. 2022. 199 с.
8. Томах В.В., Сігаєва Т.Є., Мартиненко М.В. Цифрова трансформація управління підприємствами України у контексті сталого розвитку: інноваційні рішення, креативні технології. Академічні візії. 2023. вип. 18. DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7840221>
9. Шкодїна І., Єнгїбарян М. Розвиток консалтингу в умовах індустрії 4.0. Фінансово-кредитні системи: перспективи розвитку. 2021. 2(2). С. 53-60.