

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
МАГІСТРА**

на тему

«Управлінське консультування в ІТ галузі»

Виконав: здобувач 2 курсу, групи МН-23-М

Спеціальності

073 «Менеджмент»

Філіппов І.І

прізвище, ініціали

Керівник: Євтушенко О.А.,

кандидат економічних наук

прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання

Дніпро

2025

АНОТАЦІЯ

Філіппов І.І. «Управлінське консультування в ІТ-газулі».

В роботі проаналізовано проблеми управління бізнес-процесами та якістю обслуговування клієнтів у діяльності компанії Track Ensure INC. , яка є контрагентом ФОП Філіппов Ігор Ігорович. На основі проведеного дослідження розроблено пропозиції щодо оптимізації бек-офісу, впровадження сучасних технологій, таких як хмарні рішення Azure та телефонія , що дозволило скоротити час обробки дзвінків із 7 хвилин до 3, зменшити витрати та покращити клієнтський досвід.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, на 72 сторінках, містить 14 рис., 11 табл. . Перелік використаної літератури складає 48 джерел.

Ключові слова: управлінське консультування, ІТ-сфера, оптимізація бізнес-процесів, хмарні рішення, клієнтський досвід.

S U M M A R Y

Filippov I.I. «Management consulting in the IT branch».

The paper analyzes the problems of managing business processes and the quality of customer service in the activities of Track Ensure INC. , which is a counterparty of Ihor I. Filippov, a private entrepreneur. Based on the study, proposals were developed to optimize the back office, implement modern technologies such as Azure cloud solutions telephony, which reduced call processing time from 7 minutes to 3, reduced costs and improved customer experience.

The qualification work consists of three chapters, 72 pages, contains 14 figures, 11 tables. The list of references includes 48 sources.

Keywords: management consulting, IT sector, business process optimization, cloud solutions, customer experience

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1	9
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	9
1.1 Сутність і ключові характеристики управлінського консультування.....	9
1.2 Основні напрями консультування в ІТ-сфері.....	12
1.3 Роль стандартів ВАВОК і РМВОК у систематизації управлінського консультування в ІТ сфері.....	19
РОЗДІЛ 2	29
ОЦІЯНКА ДІЯЛЬНОСТІ ФОП «Філіппов Ігор Ігорович» З УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ У СФЕРІ ІТ	29
2.1 Організаційно-економічна характеристика діяльності ФОП «Філіппов Ігор Ігорович».....	29
2.2 Характеристика послуг з управлінського консультування, що надає ФОП «Філіппов Ігор Ігорович»	33
2.3 Досвід ФОП «Філіппов Ігор Ігорович» з управлінського консультуванні контрагентів.....	38
РОЗДІЛ 3	50
УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ З УПРАВЛІНСЬКОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ФОП.....	50
3.1 Оцінка послуги управлінського консультування щодо підвищення ефективності діяльності для Track Ensure INC.	50
3.2 Удосконалення структури надання послуг з управлінського консультування в ІТ-сфері ФОП «Філіппов Ігор Ігорович» шляхом впровадження постпроектної підтримки	65
ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРАСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76