



Digital Advisory

Зміст

4	Про Crowe Global
5	Факти та цифри
7	Стратегія
8	Сфера
9	Відповідальність
11	Відповідальність за навколишнє середовище
13	Відповідальність за суспільство
15	Відповідальність за клієнтів
17	Відповідальність за працівників
19	Відповідальність за дані
21	Відповідальність за безпеку
23	Відповідальність за етику
25	Відповідальність за прозорість
26	Відповідальність за інновації

Загальна інформація

Crowe Mikhailenko в Україні є частиною глобальної мережі Crowe Global, що входить до ТОП-10 найбільших аудиторських і консалтингових організацій світу. Зі світовою присутністю у понад 150 країнах, Crowe поєднує міжнародний досвід із глибоким розумінням локальних ринків, що дозволяє знаходити дієві рішення для зростання бізнесу навіть в умовах нестабільності.

Ми надаємо комплексний консалтинг, який охоплює податкові, юридичні, фінансові, регуляторні та стратегічні аспекти діяльності компаній. Наша міждисциплінарна команда працює з урахуванням галузевої специфіки, бере участь у формуванні законодавства й орієнтується на реальні потреби бізнесу. Завдяки міжнародним можливостям Crowe Global і єдиним стандартам якості, ми підтримуємо клієнтів як в Україні, так і за кордоном. Нас обирають за точність, глибину аналізу та здатність вирішувати нетипові завдання — швидко, розумно й із фокусом на майбутнє.



Дмитро Михайленко,
Керуючий партнер



Ольга Богданова,
Партнер, сертифікований
аудитор

Історія



Глобальна мережа Crowe: ключові показники

32%

Консультавання



31%

Податки

37%

Облік та аудит

770+

Офісів

150+

Країн

42 000+

Усього співробітників

2025 Top 10 Global Networks

Global Network Rank

1	Deloitte
2	PwC
3	EY
4	KPMG
5	BDO
6	RSM
7	Grant Thornton
8	HLB
9	Crowe
10	Baker Tilly

Source: IAB World Survey 2024, using 2023 fee data.

CROWE В УКРАЇНІ

Crowe Erfolg Ukraine та Crowe Mikhailenko

Crowe A&A
Ukraine

**Crowe Erfolg
Ukraine**
(ACCA Professional
Development and Trainee
Development Gold)

Crowe LF
Ukraine

Crowe
TPV
Ukraine

Crowe AB
Ukraine

Crowe BC
Ukraine

OMP
tax&legal

Crowe BA
Ukraine

- ✓ Бухгалтерський облік
- ✓ Незалежна експертиза суду (економічний напрямок)
- ✓ Аудит та супутні послуги
- ✓ IFRS
- ✓ Фінансове консультування
- ✓ Due diligence



www.crowe.com/ua/croweAA

Academy AC Profi
(ACCA learning providers)
<https://ac-profi.com/>

- Податкові та юридичні послуги
- Трансфертне ціноутворення та оцінка
- Адвокатура
- Бізнес консалтинг
- Due diligence (юридичний, корпоративний, нерухомості)
- Консалтинг
- Законотворчість та публічна адвокація
- Фандрайзинг
- Інвестування та розвиток бізнесу
- Дослідження ринку та комерційний розвиток
- Digital Advisory

www.crowe.com/ua/crowemikhailenko



Команда



ДМИТРО МИХАЙЛЕНКО

Керуючий партнер Crowe Mikhailenko

Президент Асоціації податкових консультантів

Голова Комітету підприємців з податкових питань при ТПП України

Юридичний радник ІТ комітету Європейської Бізнес Асоціації



ТЕТЯНА ГОНЧАРЕНКО

Партнер, Член консультативної ради

Експерт з багаторічним досвідом у сферах бізнес-консалтингу, інвестицій та формування наглядних рад.

Має понад 6 років професійного досвіду на керівних посадах у різних галузях, таких як нерухомість, наукові та технічні послуги, мистецтво, освіта, охорона здоров'я та соціальна робота.



АНТОН СПІРІДОНОВ

Керівник диджитал практики Crowe Mikhailenko

Кандидат РНД з комп'ютерних наук

CO-Founder компанії GoodWill biz/Координує впровадження технологій гіперавтоматизації, в тому числ, і систем з елементами AI



ОЛЕКСАНДР ПІКТЕЛІС

Фахівець у напрямках проектування та впровадження промислових рішень телефонії, побудови контактних центрів будь-якої складності

Основний напрям діяльності - впровадження автоматизації в контактних центрах та взаємодія рішень телефонії з бізнес системами



ПАВЕЛ СПІРІДОНОВ

Co-founder компанії Good-will.biz.

Відповідає за впровадження систем гіперавтоматизації та спеціалізується на провадженні аналітики та змін у бізнес процесах замовника. Формування технічних команд

Аудит бізнес-процесів

- **Що це дасть клієнтові?**
- Дозволить зрозуміти компанії як працює певний крок для трансформації
- **Які проблеми клієнтів вирішує ця послуга?**
- Клієнт отримує документування діючих процесів усередині компанії та суміжних підрозділів, так само, в ході аудиту можуть бути виявлені "точки болю" та критичні загрози, що в подальшому дасть фундамент для оптимізації.
- **Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів**
- Каталог описних процесів з рекомендаціями по впровадженню
- **Кому зазвичай потрібна ця послуга?**
- Бізнес який знаходиться на етапі переходу (Малий = Середній, Середній = Великий) (коли старі рішення стали складними або дорогими). Коли воно "якось працює".
- Стартапи
- Бізнес на стадії реструктуризації/реформації
- Бізнес - який не задоволений вартістю, стабільністю чи надійністю процесів
- Бізнес - який знаходиться в процесі отримання сертифікатів якості або безпеки (опис інфраструктури - одна з обов'язкових вимог)
- **Повідомлення клієнтові**
- Чи знаєте ви чим зайняті ваші підлеглі? Скільки часу займають їх задачі?

Документування бізнес-процесів

- **Що це дасть клієнтові?**
- Клієнт отримує реєстр діючих бізнес-процесів, як наслідок це дає прозорість внутрішніх процесів і крос процесів між підрозділами, це буде основою для оптимізації операційних процесів.
- **Які проблеми клієнтів вирішує ця послуга?**
- Документування процесів AS-IS позбавить клієнта від "чорних дірок" у процесах відділів, не дозволить фахівцям у відділах вводити в оману керівника щодо таймінгу виконуваних завдань
- **Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів**
- Діаграма (и) бізнес процесів та зв'язків між ними (AS-IS):
- Діаграма (и) візуалізує структури та архітектури бізнес-систем, технічна комунікація об'єктів системи. (Хмарні рішення сприймаюся як один модуль)
- Реєстр потенційних точок оптимізації/економії
- **Кому зазвичай потрібна ця послуга?**
- Бізнес який знаходиться на етапі переходу (Малий = Середній, Середній = Великий) (коли старі рішення стали складними або дорогими). Коли воно "якось працює".
- Стартапи
- Бізнес на стадії реструктуризації/реформації
- Бізнес - який не задоволений вартістю, стабільністю чи надійністю процесів
- Бізнес - який знаходиться в процесі отримання сертифікатів якості або безпеки (опис інфраструктури - одна з обов'язкових вимог)
- **Повідомлення клієнтові**
- У вас у планах є розвиток?

Стратегія оптимізації бізнес-процесів

- Що це дасть клієнтові?
- Roadmap формування змін, розуміння ROI автоматизації на перспективу, аргументований підбір рішень відповідно до завдань бізнесу.
- Підвищення синегрування систем та рішень у рамках оптимізації/автоматизації.
- Які проблеми клієнтів вирішує ця послуга?
- Уникнення ситуативних змін до стратегічної трансформації.
- Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів
- Реєстр гіпотез точок оптимізації/економії.
- Реєстр "Аналіз інструментів для IT рішень". З коментарями для вибору.
- Протокол випробування гіпотез, виходячи з стратегічної сесії.
- Родмап застосування змін до системи підприємства. Зведений звіт про виконану роботу.
- Кому зазвичай потрібна ця послуга?
- Бізнес який знаходиться на етапі переходу (Малий = Середній, Середній = Великий) (коли старі рішення стали складними або дорогими). Коли воно "якось працює".
- Стартапи
- Бізнес на стадії реструктуризації/реформації
- Бізнес - який не задоволений вартістю, стабільністю чи надійністю процесів
- Бізнес - який знаходиться в процесі отримання сертифікатів якості або безпеки (опис інфраструктури - одна з обов'язкових вимог)
- Повідомлення клієнтові
- Яка у вас стратегія розвитку ?

Технічний скринінг ІТ інфраструктури

- **Що це дасть клієнтові?**
 - Прозорість інфраструктури - закладає основу для управління та оптимізації інфраструктури. Не можна керувати тим, чого не бачиш і не можеш досягнути.
- **Які проблеми клієнтів вирішує ця послуга?**
 - Клієнт не знає, з якого боку підійти до оптимізації інфраструктури.
- **Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів**
 - Реєстр усіх систем, що є у досліджуваному підрозділі
 - Опис технічної інфраструктури - підтримуючої системи із пункту один.
 - Зведений звіт для керівника компанії з висновками та вичавкою з реєстрів зазначених вище
- **Кому зазвичай потрібна ця послуга?**
 - Бізнес який знаходиться на етапі переходу (Малий = Середній, Середній = Великий) (коли старі рішення стали складними або дорогими). Коли воно "якось працює".
 - Стартапи
 - Бізнес на стадії реструктуризації/реформації
 - Бізнес - який не задоволений вартістю, стабільністю чи надійністю процесів
 - Бізнес - який знаходиться в процесі отримання сертифікатів якості або безпеки (опис інфраструктури - одна з обов'язкових вимог)
- **Повідомлення клієнтові**
 - Як у вас побудовано ІТ? Які системи є на борту ?

Створення технічної топології та архітектури

- Що це дасть клієнтові?
- Отримання чіткого уявлення про те, як функціонує підрозділ(и) на поточний момент.
- Які проблеми клієнтів вирішує ця послуга?
- Клієнт не знає, як в нього побудована топологія систем
- Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів
- Діаграма(и) іТ-систем і зв'язків між ними
- Діаграма(и) що візуалізує структуру та архітектуру систем на технічному рівні, технічна комунікація об'єктів системи.
- Низькорівнева діаграма мережі та hardware. Зв'язок із системами у хмарі
- Реєстр потенційних точок оптимізації/економії
- Зведений звіт про виконану роботу, висновки та експертні оцінки. Базові рекомендації щодо пріоритетів фокусування уваги
- Кому зазвичай потрібна ця послуга?
- Бізнес який знаходиться на етапі переходу (Малий = Середній, Середній = Великий) (коли старі рішення стали складними або дорогими). Коли воно "якось працює".
- Стартапи
- Бізнес на стадії реструктуризації/реформації
- Бізнес - який не задоволений вартістю, стабільністю чи надійністю процесів
- Бізнес - який знаходиться в процесі отримання сертифікатів якості або безпеки (опис інфраструктури - одна з обов'язкових вимог)
- Повідомлення клієнтові
- Як у вас побудовано ІТ? Які системи є на борту ?

Розробка профайлів систем

- **Що це дасть клієнтові?**
 - Аналіз, опис та оцінку прикладного застосування кожної з систем. У разі потреби даємо оцінку щодо необхідності оптимізації і що саме рекомендується зробити (в контексті: що робимо і навіщо)
- **Які проблеми клієнтів вирішує ця послуга?**
 - Клієнт отримує аналітику по кожній із систем, що використовуються, наявності аналогів у рамках інфраструктури. Наявність "хвороб" у цих системах чи у всій архітектурі загалом. Потенційні шляхи вирішення.
- **Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів**
 - Базовий опис системи, Призначення системи, Вартість експлуатації системи, Оцінка системи людьми які у ній, Використання системи у межах підприємства Взаємодія коїться з іншими системами, Структурна схема рішення, Знайдені болі/хвороби/уразливості, їхня критичність, обґрунтування лікування, Рекомендовані кроки щодо оптимізації
- **Кому зазвичай потрібна ця послуга?**
 - Бізнес який знаходиться на етапі переходу (Малий = Середній, Середній = Великий) (коли старі рішення стали складними або дорогими). Коли воно "якось працює".
 - Стартапи
 - Бізнес на стадії реструктуризації/реформації
 - Бізнес - який не задоволений вартістю, стабільністю чи надійністю процесів
 - Бізнес - який знаходиться в процесі отримання сертифікатів якості або безпеки (опис інфраструктури - одна з обов'язкових вимог)
- **Повідомлення клієнтові**
 - Які системи є на борту ? Як вони працюють

Телефонія

- **Що це дасть клієнтові?**
- Структуровану систему зв'язку та комунікації як всередині компанії, так і з клієнтами (покупцями)
- **Які проблеми клієнтів вирішує ця послуга?**
- Оптимізація коштів на зв'язок, вирішує проблему з «баченням» роботи, підвищення ефективності та швидкості обзвонів
- **Вимірний кінцевий результат послуги для клієнтів**
- Підвищення продажів, підвищення рівня завантаженості співробітника, запис переговорів та розмов, аналіз якості продажів та робочого часу
- **Кому зазвичай потрібна ця послуга?**
- Будь-яка компанія, будь-який бізнес, будь-яка сфера діяльності має зв'язок із клієнтом за допомогою телефонного спілкування
- Абсолютно всі мають телефонний зв'язок
- **Повідомлення клієнтові**
- А ви знаєте, про що розмовляють ваші менеджери з клієнтами?
- Зливаєте колосальні бюджети на обдзвон і не знаєте, як це оптимізувати?
- Мало клієнтів?
- Мало замовлень?
- Низький рівень сервісу?

Консультування з диджитал / Підтримка

Що отримує клієнт

- Дорожня карта на 90 днів і пріоритизація ініціатив.
- ТЗ/RFP, відбір і порівняння підрядників.
- Архітектура та інтеграції: CRM, телефонія, сайт, аналітика/BI, автоматизації.
- РМО-супровід впровадження, UAT, change-management.
- Політики доступів і безпеки, SLA та регламенти.

Вимірюваний результат (KPI)

- Скорочення TTV (time-to-value) проєктів на 20–40%.
- Економія на ліцензіях/аутсорсі 15–30%.
- +X% до конверсії ліда в угоду, –Y% до циклу угоди.
- 100% контактів у CRM; оновлення картки ≤24 год.
- ROMI↑, SAC↓, CPL↓.

Які проблеми вирішуємо

- Брак експертизи → завищені бюджети та невдалі впровадження.
- Розрізнений стек, дублювання інструментів і зайві ліцензії.
- Відсутність єдиного джерела даних і прозорі аналітики маркетингу/продажів.
- Залежність від підрядника (vendor-lock-in), затримки запусків.
- Ризики безпеки та невідповідність комплаєнсу.

Формати співпраці

- Аудит & план дій (2–4 тижні).
- РМО / СТО-as-a-Service для впровадження.
- Наставництво та навчання команди.

Наші клієнти

Сільське господарство



Банківська справа



Фармацевтика



Будівництво та девелопмент



IT





Дякуємо за увагу

Дмитро Михайленко

+38 050 533 75 85

mikhailenko@crowe.com.ua



Антон Спірідонов

+380 63 152 1782

spiridonov.anton@crowe.com.ua



CROWE MIKHAILENKO

 mikhailenko.com.ua

 www.crowe.com/ua/crowe-mikhailenko

 [CroweLFUkraine](https://www.facebook.com/CroweLFUkraine)  [crowe-mikhailenko](https://www.telegram.com/crowe-mikhailenko)

 [crowe-mikhailenko](https://www.instagram.com/crowe-mikhailenko)

crowelf@crowe.com.ua

+38 063 466 8242