



Бизнес-план

“Организация компьютерной сервисной фирмы”

Выполнил (а) студент (ка)
Руководитель
Воронеж 2002

М. В. Паринов
В. И. Смирнов

Содержание.

| | |
|-----------------------------|----|
| Резюме | 3 |
| Описание услуг | 4 |
| Оценка рынка сбыта | 16 |
| Конкуренция на рынке | 25 |
| Стратегия маркетинга | 28 |
| План производства продукции | 37 |
| Организационный план | 41 |
| Юридический план | 43 |
| Оценка рисков и страхование | 45 |
| Финансовый план | 46 |
| Стратегия финансирования | 48 |

Резюме.

На сегодняшний день рынок информационных технологий развивается быстрее всего. Пока на нем еще есть места для новых фирм, предлагающих оригинальный продукт. Например, недостаточно хорошо заполнена сфера услуг, связанных с компьютерной техникой. Особенно эта проблема касается Воронежа. К сожалению, сейчас у нас тяжело найти организацию, в которой можно недорого набрать текст, распечатать его на лазерном принтере, записать компакт диски, найти необходимую информацию в Internet, отсканировать изображение, отпечатать цифровые фотографии и так далее. Также нелегко произвести качественный ремонт, модернизацию или обслуживание в короткие сроки и за небольшую сумму, а изготовление заказного программного обеспечения вообще составляет труднорешаемую проблему. Фирма “Компьютер-сервис”, о которой далее пойдет речь, призвана заполнить вышеуказанные бреши воронежского рынка

информационных технологий. Ее деятельность направлена на сферу услуг, так или иначе связанных с компьютерами. Полный перечень сервиса, предоставляемый этой фирмой можно посмотреть в следующей главе. Пока же стоит отметить, что все указанные выше услуги оказываются “Компьютер-сервисом”. В качестве экономических характеристик я приведу небольшую табличку с основными параметрами:

| Показатели | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | 2 год |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Выручка от реализации р. | 60000 | 95000 | 120000 | 150000 | 800000 |
| Чистая прибыль р. | 3250 | 13500 | 20500 | 29200 | 170000 |

Срок окупаемости фирмы – 12 месяцев, начальный капитал – не более 70.000 рублей. Организационно-правовая форма – индивидуальный предприниматель.

Описание услуг.

Агентство компьютерных услуг “Компьютер-сервис”, как и следует из названия, в первую очередь направлено на сферу услуг в области интеллектуальных технологий. Его уникальность состоит в том, что в масштабах одной фирмы собрана целая гамма услуг, охватывающая различные области, так или иначе связанные с компьютерной техникой. В отличие от подавляющего большинства конкурентов данная фирма не делает ставку на продажу уже готовых товаров – ее деятельность почти полностью направлена на обслуживание негарантийной техники, а также на другие сервисы. Конечно, “Компьютер-сервис” не является незаменимой фирмой, абсолютно лишенной конкурентов. Все предложенные нами услуги можно найти в других местах: в компьютерных магазинах, у частных лиц, а также в организациях, занимающихся компьютерным обслуживанием. Несмотря на это, нашу фирму не ожидает жесткая конкуренция по следующим причинам (касается города Воронежа):

1. Компьютерные фирмы-магазины не стремятся к активному расширению услуг, не связанных с продажей или гарантийным обслуживанием. Малооплачиваемые несложные услуги такие, как распечатка, набор, сканирование, поиск в Internet, запись CD, изготовление мелких программных продуктов, настройка программного обеспечения и так далее ими вообще не оказываются за редким исключением. Также они довольно равнодушно относятся к ремонту негарантийной аппаратуры, а разработка web сайтов и грамотная консультация, как правило, является для них непосильной задачей.
2. Частные лица, напротив, стремятся к активному продвижению мелких услуг. Но при этом они предлагают лишь несколько наименований. Очень серьезным минусом при работе с частными лицами является сомнительное качество сервиса, так как за редким исключением они работают нелегально. Кроме того, частники недостаточно хорошо проводят рекламную политику, что осложняет их поиск для потенциальных клиентов.
3. Организации, занимающиеся компьютерным обслуживанием, обычно работают с каким-то определенным кругом относительно крупных клиентов. Они редки и сильно загружены работой. Основная сфера их деятельности – ремонт, обслуживание и модернизация компьютерной техники. Другими услугами данные фирмы, как правило не занимаются. Также они широко себя не рекламируют, чем осложняют привлечение новых клиентов.

Деятельность “Компьютер-сервиса” прежде всего направлена на обслуживание частных лиц и небольших организаций, не имеющих для этого нужных навыков (специалистов), оборудования или времени. На начальный

период деятельности фирмы планируется предоставлять следующий перечень услуг:

1. Ремонт и обслуживание негарантийных компьютеров и периферии.

Смысл такой услуги, как ремонт, понятен и не требует описания. Под обслуживанием понимается: плановые профилактические работы, настройка аппаратной части, обновление микропрограмм BIOS, чистка, смазка вентиляторов и кулеров, замена, заправка и ремонт картриджей для струйных, лазерных и матричных принтеров, а также копировальных аппаратов. Допускается выезд к заказчику за дополнительную плату.

2. Модернизация.

Данная услуга очень важна для компьютерной техники, что связано с высоким темпом морального старения и необходимости регулярного обновления аппаратуры. Суть услуги состоит в том, что при учете некоторой доплаты на место устаревших комплектующих устанавливаются новые. Устаревшие комплектующие “Компьютер-сервис” планирует сдавать в магазины, как товары второй категории, а также некоторую их часть реализовывать самостоятельно. Возможен вариант сборки из них недорогих, но полностью работоспособных компьютеров. Допускается выезд к заказчику за дополнительную плату.

3. Настройка и установка программного обеспечения.

Не каждый пользователь персонального компьютера в состоянии грамотно установить и (или) настроить то или иное программное средство. Наша фирма предлагает решение данной проблемы специалистами за невысокую плату. Возможна как установка программного обеспечения заказчика, так и нашего. В последнем случае стоимость возрастает на цену лицензии, если

требуемое программное обеспечение не является бесплатным. Допускается выезд к заказчику за дополнительную плату.

4. Компьютерный набор и верстка.

Достаточно распространенной проблемой для частного лица (и не только) является необходимость преобразования рукописного текста в электронный вид. При этом не каждый имеет необходимую технику, свободное время и навыки быстрой работы с клавиатурой. “Компьютер-сервис” предлагает решение этой проблемы в максимально короткие сроки. Также предлагается верстка - подготовка набранного текста для печати в любом стиле на любом формате носителя.

5. Сканирование, распознавание и ксерокопия.

Предлагается сканирование любых графических материалов на формате до А4 включительно в любом качестве. Кроме того предоставляется услуга сканирования печатного текста с последующим распознаванием (переводом в электронный вид). Ксерокопия осуществляется без использования копировального аппарата – для этого оригинал сканируется и печатается на лазерном принтере.

6. Распечатка на лазерном принтере (монохромная).

Название говорит само за себя. Распечатка возможна как материала, принесенного заказчиком, так и набранного или отсканированного нашей фирмой.

7. Печать цифровых фотографий и цветных материалов.

Осуществляется на специальном струйном фотопринтере с применением специализированной бумаги повышенного качества. Качество отпечатка не ниже, чем у фотографии с обычной пленки, полученной в минифотолаборатории. Возможна распечатка как с электронного носителя,

принесенного клиентом, так и перепечатывание оригинала после его сканирования и редактирования.

8. Запись CD-R и CD-RW дисков.

Для надежного резервного хранения информации в последнее время выгодно использовать записываемые и перезаписываемые компакт диски. Но для этого требуются специальные устройства, которые пока недостаточно распространены. “Компьютер-сервис” предлагает запись и перезапись информации заказчика на компакт диски. Предполагается использование как дисков клиента, так и наших компакт-дисков. В последнем случае стоимость услуги несколько снижается.

9. Поиск в Internet определенной тематической информации.

Данная услуга предполагает получение из Internet информации, располагающейся по определенному адресу, который предоставляет клиент. Более сложная разновидность этого сервиса – поиск информации по определенной тематике. Например, книг, статей, рефератов, программ и так далее. Возможен поиск в присутствии клиента под его руководством.

10. Разработка web сайтов.

“Компьютер-сервис” предлагает создание Internet страничек различной степени сложности для организаций и частных лиц. Также при желании клиента возможно получение доменного имени любого уровня.

11. Написание несложных программных продуктов.

Нередко организации или частному лицу требуется получить некое несложное программное средство, которое невозможно приобрести, например, потому что его не существует в готовом виде. Единственный выход в такой ситуации – написать такую программу на заказ, что можно осуществить, обратившись в “Компьютер-сервис”.

12. Бесплатная помощь в приобретении компьютеров, периферии и другой сложной техники, связанной с информационными технологиями. Прекрасно известно, что приобретать сложную дорогую технику желательно с профессионалом в данной области, если, конечно, покупатель сам не является таковым. В противном случае даже при учете честного продавца некомпетентный покупатель рискует приобрести неудачный товар. Наша фирма поможет решить эту проблему абсолютно бесплатно для клиента. При этом доход образуется в виде комиссионных с фирмы-продавца.

Все вышеописанные 12 услуг можно разделить на 3 вида деятельности, которые подлежат лицензированию:

1. Ремонт и обслуживание компьютерной техники
2. Работа с информацией
3. Разработка программных продуктов

Далее мы рассмотрим конкурентоспособность предлагаемых услуг при помощи балльной системы оценок, сравнивая их с услугами фирм-конкурентов. Так как только в Воронеже их количество исчисляется десятками, что в рамках этой работы делает невозможным составление детальной таблицы оценок, я воспользуюсь упрощенной системой сравнения. Для этого я введу некую фирму-компьютерный магазин, которая приблизительно отражает собирательный образ подобных организаций. Точно также получим собирательный образ частника-нелегага и фирмы, действие которой направлено исключительно на обслуживание. Каждую услугу мы будем оценивать по трем критериям: цена, качество и срок исполнения. Добавление дополнительных критериев не имеет смысла, так как они будут отражать чисто технические параметры, не имеющие для конечного клиента практического значения. По каждому критерию возможно

получение одной из следующих трех оценок: очень хорошо (3 балла), удовлетворительно (2 балла) и плохо (1 балл). Так как эти критерии неравнозначны, используются весовые коэффициенты. В ходе проведения миниопроса было выявлено, что качество и цена для большинства потребителей примерно вдвое важнее, чем время исполнения заказа. Таким образом, весовые коэффициенты для цены и качества составят по 0.4, а для срока исполнения 0.2.

1. Ремонт и обслуживание негарантийных компьютеров и периферии.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|----------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| Качество | 0.4 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| Срок | 0.2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Итого | 1 | 3 | 2.4 | 2 | 3 |

2. Модернизация.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|------------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Качество | 0.4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Срок | 0.2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Итого | 1 | 3 | 2.6 | 2.4 | 2.4 |

3. Настройка и установка программного обеспечения.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|----------|-------|--------------------|----------------------|---------|---------------------|
|----------|-------|--------------------|----------------------|---------|---------------------|

| | | | | | |
|--------------|----------|----------|------------|------------|------------|
| Цена | 0.4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Качество | 0.4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| Срок | 0.2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Итого | 1 | 3 | 2.4 | 2.6 | 2.4 |

4. Компьютерный набор и верстка.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|----------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Качество | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Срок | 0.2 | 3 | - | 3 | - |
| Итого | 1 | 3 | - | 3 | - |

5. Сканирование, распознавание и ксерокопия.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|------------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | - | 2 | - |
| Качество | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Срок | 0.2 | 3 | - | 3 | - |
| Итого | 1 | 3 | - | 2.6 | - |

6. Распечатка на лазерном принтере (монохромная).

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|----------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Качество | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Срок | 0.2 | 3 | - | 3 | - |
| Итого | 1 | 3 | - | 3 | - |

7. Печать цифровых фотографий и цветных материалов.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|------------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 2 | - | 2 | - |
| Качество | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Срок | 0.2 | 3 | - | 3 | - |
| Итого | 1 | 2.6 | - | 2.6 | - |

8. Запись CD-R и CD-RW дисков.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|----------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Качество | 0.4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Срок | 0.2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Итого | 1 | 3 | 2.4 | 3 | 2.4 |

9. Поиск в Internet определенной тематической информации.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|------------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 2 | - | 3 | - |
| Качество | 0.4 | 3 | - | 2 | - |
| Срок | 0.2 | 3 | - | 3 | - |
| Итого | 1 | 2.6 | - | 2.6 | - |

10. Разработка web сайтов.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|----------|-------|--------------------|----------------------|---------|---------------------|
|----------|-------|--------------------|----------------------|---------|---------------------|

| | | | | | |
|--------------|----------|------------|---|------------|---|
| Цена | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Качество | 0.4 | 2 | - | 2 | - |
| Срок | 0.2 | 2 | - | 2 | - |
| Итого | 1 | 2.4 | - | 2.4 | - |

11. Написание несложных программных продуктов.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|------------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | - | 3 | - |
| Качество | 0.4 | 3 | - | 2 | - |
| Срок | 0.2 | 2 | - | 2 | - |
| Итого | 1 | 2.8 | - | 2.4 | - |

12. Бесплатная помощь в приобретении компьютеров, периферии и другой сложной техники, связанной с информационными технологиями.

| Критерий | Коэф. | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|----------|--------------------|----------------------|----------|---------------------|
| Цена | 0.4 | 3 | - | 2 | - |
| Качество | 0.4 | 3 | - | 2 | - |
| Срок | 0.2 | 3 | - | 2 | - |
| Итого | 1 | 3 | - | 2 | - |

Как видно из вышеприведенных таблиц “Компьютер-сервис” как минимум не отстает не по одной из услуг от конкурентов. В этом нет ничего удивительного, так как в противном случае не было бы смысла предоставлять такую услугу, особенно учитывая, что фирма только начинает свою деятельность и еще не успела проявить себя с положительной стороны. По большинству же пунктов “Компьютер-сервис” лидирует, что безусловно является хорошим показателем. Также не стоит забывать, что только “Компьютер-сервис” предоставляет столь широкую гамму сервиса. Частника брать во внимание здесь не совсем корректно по причинам, которые изложены в начале этой главы. Но даже если и его рассматривать в качестве полноценного конкурента, то итоговый результат получится все равно в

пользу “Компьютер-сервис”. Это легко доказать, просуммировав все пункты “итога”:

| Критерий | “Компьютер-сервис” | Компьютерный магазин | Частник | Обслуживающая фирма |
|--------------|--------------------|----------------------|-------------|---------------------|
| Итого | 34.4 | 9.8 | 30.6 | 10.2 |

Примечание: столь низкие коэффициенты по пунктам “Компьютерный магазин” и “Обслуживающая фирма” объясняются не низким уровнем этих организаций, а отсутствием многих услуг в перечне данных фирм. Высокий показатель частника нереален по той причине, что в сравнении использован собирательный образ. На практике конкретные частники крайне редко могут предложить все услуги, предлагаемые “Компьютер-сервисом”, да и качество у них обычно невысокое и, конечно же, полное отсутствие гарантийных обязательств.

Дальнейшее увеличение числа услуг не планируется, но возможно. В ходе развития фирма ставит перед собой основную задачу, которая заключается в росте оборота по уже существующим сервисам. Планируется, что большинство услуг (мелких), достигнув определенного уровня, прекратят дальнейшее развитие. Но такие услуги, как ремонт, обслуживание, модернизация, настройка и установка ПО, а также разработка программных продуктов, могут развиваться почти бесконечно. Соответственно, они являются приоритетными для дальнейшего роста фирмы. В качестве долгосрочной перспективы можно предположить, что “Компьютер-сервис” будет обслуживать вычислительную технику во многих крупных (и не только) организациях, также возможно появление крупного отдела программных разработок, занимающегося серьезными программными продуктами.

Оценка рынка сбыта.

Услуги, предоставляемые фирмой “Компьютер-сервис”, прежде всего, направлены на потребительский рынок. Некоторые сервисы такие, как ремонт, обслуживание, модернизация, установка программного обеспечения, его настройка, разработка программных продуктов, должны также заинтересовать государственные и коммерческие учреждения. На начало деятельности нашей фирмы основными клиентами будут физические лица, большая часть заказов будет относиться к следующим услугам: распечатка, набор, сканирование, распознавание, верстка, поиск информации в Internet, запись компакт дисков и так далее. Суммы сделок с такими лицами будут невелики, но относительно большое количество заказов в единицу времени

устранит данный недостаток фирмы. Большую часть клиентов составит молодежь, что объясняется наиболее широким распространением и популярностью высоких компьютерных технологий в этой возрастной группе. Если молодежь еще раз разделить на сегменты, например, по занимаемому статусу, то выяснится, что основная часть нашей клиентуры – это студенты, школьники и учащиеся из других учебных заведений. Данный факт объясняется тем, что вышеперечисленные категории людей очень активно используют вычислительную технику, но при этом часто не имеют многих нужных устройств или навыков работы. Также потенциальными клиентами “Компьютер-сервиса” являются люди, для которых компьютер – хобби или активно используется для какой – то домашней работы. Возможно эпизодическое появление клиентов, которым наши услуги требуются для основной работы, но там отсутствует необходимая техника или специалисты. Если рассматривать потенциальных клиентов с точки зрения достатка, легко определить, что большинство составят люди с малым и средним достатком. Этот факт можно объяснить отсутствием у таких клиентов дорогостоящей компьютерной аппаратуры, особенно принтеров, сканеров, записывающих компакт диск приводов, модемов и так далее. Конечно, в “Компьютер-сервис” будут обращаться и состоятельные клиенты. В основном для того, чтобы сэкономить собственное время или из-за отсутствия определенных навыков работы. Также допускается, что и у некоторых состоятельных клиентов нашей фирмы может отсутствовать техника по той причине, что используется редко и в хозяйстве не нужна. Ровняться на состоятельных клиентов “Компьютер-сервису” нельзя, стратегия снятия сливок для такой фирмы неприемлема. Поэтому ценообразование и общий подход к клиенту должны быть в первую очередь ориентированы на небогатых людей. Кроме физических лиц, как уже говорилось выше, ожидается обращение небольших организаций, которые не имеют специалистов или оборудования для решения определенных задач. Таких клиентов, прежде всего, заинтересуют услуги по ремонту, обслуживанию, модернизации и настройке (установке) программного обеспечения. Одним из вариантов сотрудничества с

организациями будет подписание договоров на обслуживание информационной техники в течение некоторого срока. Работа с учреждениями должна стать основной линией развития фирмы, так как только она может обеспечить значительное развитие “Компьютер-сервиса”. В дальнейшем, когда фирма зарекомендует себя, должен быть осуществлен переход на обслуживание более крупных и солидных организаций-клиентов. При этом работа с физическими лицами не должна быть свернута – достигнув определенного уровня насыщения, она должна остаться в виде небольшого отдельного подразделения. В отдаленном будущем возможно появление нескольких филиалов в разных районах города по оказанию услуг частным лицам.

Наиболее важными параметрами услуг, предлагаемых “Компьютер-сервисом”, для конечного потребителя являются цена и качество. Не смотря на то, что качество у всего перечня наших услуг не уступает конкурентам, а иногда и превосходит их, необходимо установить невысокие цены для привлечения большего количества клиентов, тем самым, выигрывая не на ценах, а на объеме продаж. Исходя из этого, был составлен следующий список цен на услуги:

1. Ремонт и обслуживание негарантийных компьютеров и периферии.

По этому пункту невозможно установить конкретную цену, так как все зависит от сложности ремонта или обслуживания. В дальнейшем предстоит создание детализированного прейскуранта. Планируется, что цены в нем будут примерно на 10 процентов ниже, чем у конкурентов, что при учете высокого качества должно привлечь большое количество клиентов.

2. Модернизация.

Как и в предыдущем случае здесь невозможно указать каких-то конкретных расценок, скорей всего, здесь даже не удастся создать универсального прейскуранта. Поэтому модернизация будет оцениваться

специалистом при согласовании с клиентом. Для привлечения клиентуры цены будут несколько ниже, чем в конкурирующих фирмах. Скидка будет обеспечена путем зачета более крупной суммы за старые комплектующие (все фирмы, занимающиеся модернизацией компьютерной техники в Воронеже, значительно занижают их реальную стоимость).

3. Настройка и установка программного обеспечения.

И здесь стоимость услуги будет зависеть от состава работ. Для облегчения расчетов будет создан прейскурант, некоторые виды работ оценит специалист при выполнении. Конечно же, стоимость настройки и установки ПО в “Компьютер-сервисе” будет не выше, чем у конкурентов. Например, установка операционной системы Windows 2000 и пакета Office 2000 обойдется всего 10 американских долларов с учетом выезда к заказчику без учета стоимости лицензии. Для сравнения та же услуга в компьютерных фирмах города стоит от 10 до 15 долларов без выезда.

4. Компьютерный набор и верстка.

Стоимость верстки можно установить только после беседы клиента со специалистом. Приблизительно она равна 1 рублю за лист формата А4. Компьютерный набор текста без формул при стандартном заполнении листа А4 обойдется всего в 4 рубля. Обычно у конкурентов данная услуга оценивается на рубль дороже.

5. Сканирование, распознавание и ксерокопия.

Сканирование одного листа А4 в разрешении 300 точек на дюйм и 16-разрядном цвете обойдется всего в 2 рубля. Сканирование в более высоком качестве будет стоить чуть дороже. Сканирование текста под распознавание – рубль, распознавание без правки – 50 копеек. Ксерокопия – рубль. У конкурентов на данную услугу цены значительно выше.

6. Распечатка на лазерном принтере (монохромная).

Стоимость печати 1 страницы – рубль, если принесенный материал более 25 листов, то начинает автоматически действовать скидка в 20 процентов. Эти тарифы действительны для черно-белой печати любых материалов с общим уровнем черного не более 5 процентов. У конкурентов расценки на данную услугу, по крайней мере, не ниже.

7. Печать цифровых фотографий и цветных материалов.

Печать одной фотографии формата А4 будет стоить 40 рублей, что сопоставимо с ценами конкурентов. При учете малого распространения данного сервиса, услуга будет востребована.

8. Запись CD-R и CD-RW дисков.

Стоимость записи на диск клиента – 10 рублей, на наш диск – 8. Писать на клиентские диски менее выгодно, так как, не смотря на скидку в 2 рубля, прибыль будет выше, что объясняется разницей между продажной и закупочной ценой компакт дисков. Если сравнивать цену данной услуги с предложениями конкурентов, то она ниже или примерно равна им. При учете большой потребности населения в этой услуге, она должна быть активно востребована.

9. Поиск в Internet определенной тематической информации.

Стоимость услуги зависит от требований клиента и определяется специалистом, создание каких-либо прейскурантов здесь невозможно. Сравнение с расценками конкурентов тоже не совсем корректно, так как они представлены слабо. Не смотря на это, стоимость данной услуги в “Компьютер-сервисе” будет невелика, чтобы привлечь большее число клиентов.

10. Разработка web сайтов.

Еще один сервис, где расценки устанавливаются специалистом после обсуждения задания с клиентом. Планируется держать цена на 20 процентов ниже, чем у конкурентов.

11. Написание несложных программных продуктов.

См. пункт 10.

12. Бесплатная помощь в приобретении компьютеров, периферии и другой сложной техники, связанной с информационными технологиями.

Уже из названия следует, что услуга бесплатна. К тому же она уникальна и практически лишена конкуренции. Получение прибыли здесь основано на партнерском соглашении с фирмой-продавцом. При этом покупатель ничего не теряет, а, напротив, получает оптимальный компьютер (или другую компьютерную технику) за минимум цены.

Емкость рынка услуг, предлагаемых “Компьютер-сервисом” достаточно велика. При этом данная ниша недостаточно хорошо освоена конкурирующими фирмами. Поэтому основное соперничество стоит ожидать с частными лицами, ведущими свою деятельность не совсем легально. Соответственно, качество их услуг зачастую низкое, а цены иногда достаточно высоки. Тем не менее, без проведения детальных исследований мне тяжело сделать точный прогноз по объему продаж и его изменению во времени, особенно это касается долгосрочного планирования. Таким образом, мне придется ограничиться прогнозом только на первый год деятельности фирмы. Причем точность этого прогноза будет невысока, что также объясняется сложностью данной сферы рынка и бурным темпом его развития. Для того, чтобы прогноз оказался более реалистичным и не слишком оптимистическим, я решил использовать несколько заниженные финансовые показатели.

1. Ремонт и обслуживание негарантированных компьютеров и периферии.

В первый месяц деятельности фирмы не стоит ожидать большого спроса на эту услугу. Соответственно, объем продаж будет небольшим и составит примерно 4000 рублей. Планируется, что на втором месяце этот показатель возрастет до 6000 рублей, на третьем до 8000. К концу первого полугодия он составит 12000 рублей в месяц. Можно предположить, что это предел при условии, что фирма не будет дальше развиваться. При дальнейшем же развитии, которое планируется, объем продаж к концу первого года должен превысить 20000 рублей в месяц. Предполагается и дальнейшее расширение данного сервиса.

2. Модернизация.

Как и в предыдущем случае, по этому пункту не следует ожидать большого объема продаж в первый же месяц. Приблизительно он составит 2000 рублей, на втором месяце – 3000, на третьем – 4000. К концу первого полугодия – 6000, а к концу первого года деятельности превысит 10000 рублей в месяц. При этом не требуется значительное переоснащение фирмы. Предполагается и дальнейшее расширение данного сервиса.

3. Настройка и установка программного обеспечения.

Развитие объема продаж со временем у этой услуги аналогично первым двум сервисам. В первый месяц планируется – 1500 рублей, во второй – 2300, в третий – 3000. К концу полугодия – 5000. И к концу года до 15000 рублей с учетом оформления соглашений на обслуживание учреждений. Предполагается интенсивное дальнейшее развитие этой услуги.

4. Компьютерный набор и верстка.

Уже в первый месяц по этому пункту стоит ожидать хороший объем продаж. Приблизительно – 1000 рублей. Еще через 2 месяца эта цифра увеличится до 1500. По окончании первого полугодия она составит примерно 2000 рублей в месяц. Дальнейший рост возможен только в результате расширения и в

данном случае может составить до 4000 рублей в месяц. Но это конечная цифра, далее развитие не ожидается.

5. Сканирование, распознавание и ксерокопия.

Развитие данной услуги сильно схоже с предыдущим пунктом. Первый месяц – 600 рублей, третий – 1000. По окончании полугодия – 1500. Дальнейший рост этого сервиса маловероятен.

6. Распечатка на лазерном принтере (монохромная).

Услуга также направлена на обслуживание небольших заказов от частных лиц. Соответственно, схема ее развития тождественна четвертому и пятому пункту. Первый месяц – 2000 рублей, третий – 3000. Через пол года – до 4000. К концу года при условии расширения фирмы возможно повышение до 7000 рублей, но это предел.

7. Печать цифровых фотографий и цветных материалов.

Пожалуй, это самая маловостребованная услуга, которая к тому же не имеет хорошей перспективы, но все же она рентабельна. В первый месяц планируемый объем продаж – 400 рублей, в третий – 600, через полгода – до 800. Дальнейший рост малореален.

8. Запись CD-R и CD-RW дисков.

Развитие услуги схоже с предыдущими 4 пунктами. В первый месяц объем продаж составит 1000 рублей, в третий 1500, в шестой месяц – 2000. По окончании года возможен рост до 3000 рублей в месяц, но не более.

9. Поиск в Internet определенной тематической информации.

Достаточно труднопрогнозируемая услуга. Очень ориентировочно предположим, что в первый месяц – 400 рублей, третий – 600, через пол года – до 1000. дальнейший рост практически невозможен.

10. Разработка web сайтов.

Вполне реально, что в первый месяц объем продаж составит 0 рублей, но к третьему месяцу ожидается 500 рублей, через пол года – более 1000, а через год более 3000 рублей. Развитие данного сервиса возможно практически до бесконечности и является одним из основных долгосрочных планов фирмы “Компьютер-сервис”.

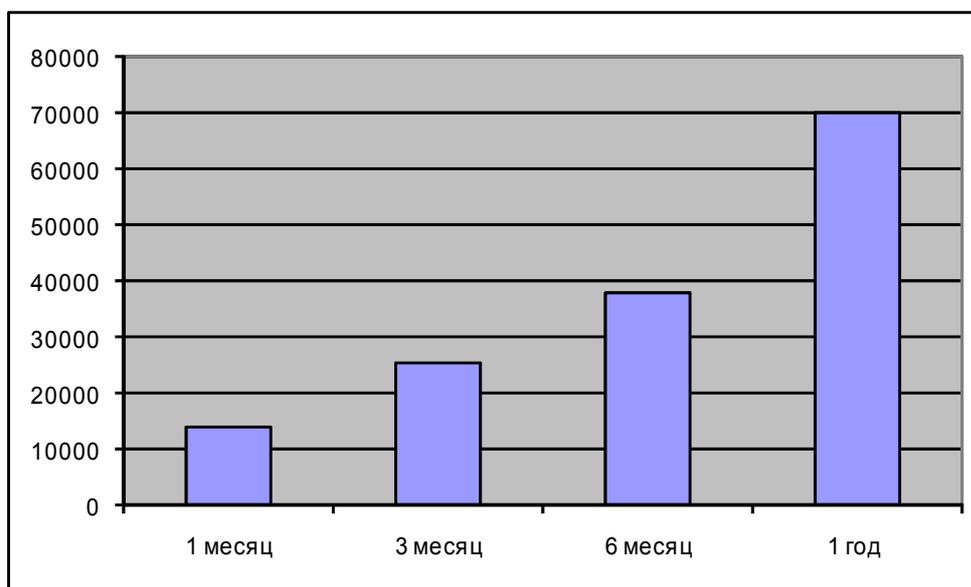
11. Написание несложных программных продуктов.

См. пункт 10.

12. Бесплатная помощь в приобретении компьютеров, периферии и другой сложной техники, связанной с информационными технологиями.

Данная услуга имеет ограниченный потенциал развития, возможно в дальнейшем она перестанет оказываться нашей фирмой. На первый месяц планируется объем в 800 рублей, на третий – в 1200, на шестой – 1700. Дальнейшее развитие маловероятно.

График роста объема продаж.



Конкуренция на рынке.

Полный список услуг, предлагаемых фирмой “Компьютер-сервис” не предоставляет ни один из конкурентов, но по отдельности все эти услуги можно найти в различных компьютерных фирмах и у частных лиц, при этом никто из них не может предложить и половины перечня. Данный факт является убедительным аргументом в пользу нашей фирмы. Но не следует упускать и виду, что лишь небольшому количеству потенциальных клиентов потребуется одновременно более, чем 3 услуги, связанных между собой. Например, набор, верстка и распечатка. Поэтому любую организацию или частное лицо, предоставляющее хотя бы одну из услуг “Компьютер-сервиса”, стоит рассматривать в качестве конкурента. Производителями аналогичных услуг, как уже было отмечено в предыдущих главах, являются фирмы, основная деятельность которых направлена на торговлю вычислительной техникой и сопутствующими товарами, а также фирмы, занимающиеся обслуживанием информационных систем и частные лица, ведущие коммерческую деятельность незаконно. Первая группа (фирмы-магазины компьютерной техники) наименее опасные конкуренты. Это объясняется тем, что их основная деятельность лежит несколько в другой сфере. Больше всего

их интересует повышение объема продаж информационной дорогостоящей техники. В большинстве подобных фирм существуют хорошие ремонтно-обслуживающие центры, но их деятельность сосредоточена на поддержке клиентов-покупателей. Чужую и негарантированную технику, как правило, они обслуживают неохотно и за высокую плату, иногда вообще от нее отказываются. Данный факт обусловлен тем, что на ремонте, обслуживании и настройке зарабатываются во много раз меньшие суммы, чем на продажах. А при учете того, что на рынке существует еще достаточно много места для повышения объема продаж, фирмам-магазинам нет никакого смысла расширять сервисные центры и активно осваивать сферу услуг. Что же касается более мелких услуг, например, распечатки, сканирования, компьютерного набора и так далее, то они полностью игнорируются фирмами-магазинами. Вторая группа (фирмы, чья основная деятельность направлена на обслуживание компьютерной техники) является самым опасным конкурентом. Попадающие в эту группу фирмы в первую очередь занимаются настройкой, ремонтом, обслуживанием и модернизацией. Как правило, они широко не рекламируют себя в средствах массовой информации, но при этом постепенно расширяют свой рынок сбыта. Достоверный механизм такого развития узнать не удалось, так как он является коммерческой тайной. Остается только делать предположения. Одно из них заключается в следующем: обслуживающие фирмы занимаются адресной рассылкой рекламы, а также налаживают связи с организациями путем личных контактов. Качество предоставляемых услуг в таких фирмах находится на достаточно высоком уровне, цены невелики, а сроки исполнения реальны, кроме того, обычно существует гибкая система скидок и особые условия работы с постоянными клиентами. Казалось бы, предлагать аналогичные услуги маленькой фирме только начинающей свою деятельность бессмысленно, но есть одно существенное замечание - в сфере обслуживания компьютерной техники спрос намного превышает предложение. Таким образом, найдется место и для "Компьютер-сервиса". А при учете более низких расценок, высокого качества, малых сроков

исполнения и грамотной маркетинговой политики наша фирма должна легко занять свою рыночную нишу. Пред тем как переходить к последней конкурирующей группе следует отметить, что печать, набор, сканирование и прочие мелкие услуги обслуживающими фирмами не оказываются за редким исключением, поэтому по данным сервисам они не могут с нами конкурировать. Третья группа (частники), напротив, в первую очередь ориентирована на эти услуги. Частники предлагают их по невысоким ценам, но качество зачастую хромает. Еще одним плюсом в нашу пользу будет то, что большинство частных не занимаются специально коммерческой деятельностью. Предложение подобных услуг с их стороны, как правило, является желанием немного заработать на имеющейся дома технике. Поэтому они не проводят серьезной рекламной политики и редко пытаются расширяться. Также следует отметить значительное превышение спроса над предложением и трудность поиска частного для потенциальных клиентов. Что же касается таких услуг, как ремонт, обслуживание, модернизация, настройка, разработка ПО и так далее, то частники-нелегалы не способны их оказывать надлежащим образом, поэтому по данным услугам их нельзя считать конкурентами.

Таким образом, подведя все необходимые итоги, можно сделать следующие выводы: компьютерные магазины в качестве конкурентов для “Компьютер-сервиса” не представляют какой-либо серьезной опасности, обслуживающие фирмы, напротив, являются самыми опасными конкурентами. Для того, чтобы хорошо закрепиться на рынке и проводить дальнейшее расширение, необходимо обращать на них тщательное внимание и не отставать не по одному из параметров. В этом случае рост нашей фирмы гарантирован, так как рынок еще не перенаселен. Частные лица, ведущие деятельность нелегально не представляют реальной опасности за исключением первых месяцев деятельности. Примерно через год, если развитие “Компьютер-сервиса” пойдет по намеченному плану, о частниках можно вообще забыть.

Стратегия маркетинга.

“Компьютер-сервис” планирует основную часть услуг оказывать, работая напрямую с конечным потребителем. Возможно, и даже поощряется привлечение агентов-посредников, которые за некоторый процент от прибыли будут помогать в поиске и привлечении новых клиентов.

Цены на все виды услуг подобраны таким образом, чтобы они были не выше, чем у конкурентов и обеспечивали получение прибыли. В главе бизнес плана “оценка рынка сбыта” уже были предложены примерные цены на все услуги. Они образованы, опираясь на аналогичные предложения конкурентов и очень приблизительный расчет затрат. Подобный подход не годится для окончательного утверждения цен на услуги, так как для этого необходимо рассчитать точные затраты на каждую из них. Для начала следует определить необходимое оборудование его стоимость, срок работы до морального устаревания и продажи, продажную цену, стоимость ежегодного обслуживания, арендную плату за помещение и так далее.

| Наименование изделия | Цена р. | Срок эксплуатации месяцев | Ликвидационная стоимость р. | Затраты на обслуживание в месяц | Амортизационные отчисления в месяц |
|----------------------|---------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|--------------|----------|----------|------------|-------------|
| | | | | р. | |
| Компьютер Aquarius Std GC667/ Celeron 667/ Gigabyte VIA PLE133/ 256M/ 20G/ Видео/ Звук/LAN/CD-RW/modem 56k/ ATX Denco/ Keyb/ Mouse/15"/windows 98, office 2000 license | 24.000 | 30 | 9.000 | 100 | 600 |
| Компьютер Aquarius Std GC667/ Celeron 667/ Gigabyte VIA PLE133/ 128M/ 20G/ Видео/ Звук/LAN/ATX Denco/ Keyb/ Mouse/15"/windows 98, office 2000 license | 20.000 | 30 | 7.000 | 100 | 535 |
| Принтер Epson Stylus Photo 810, A4, 2880*720dpi, 12ppm, 6 цветов | 4000 | 30 | 1000 | 20 | 120 |
| Принтер HP LaserJet 1000W, A4, 600dpi, 10ppm | 7000 | 50 | 2000 | 10 | 110 |
| Сканер планш. Acer S2W 3300U, A4, 600*1200dpi, 36bit, USB | 1800 | 50 | 500 | 0 | 25 |
| Мебель (2 стола и 6 стульев) | 4000 | 100 | 0 | 0 | 40 |
| ИТОГО | 60800 | - | - | 230 | 1430 |

Аренда помещения в центре города с удобным входом площадью 6-10 квадратных метров оценивается в 1000 рублей в месяц. Таким образом, только на амортизационные расходы и аренду помещения в месяц требуется около 2500 рублей. Соответственно, при шестидневной рабочей неделе с 10 часовым рабочим днем в день получается 100 рублей, а в час – 10 рублей. Данный расчет носит лишь информативный характер, так как не все 10 часов в день происходит выполнение полезной работы и не в каждой работе

используется все оборудование, а иногда на одном оборудовании можно выполнять сразу несколько видов работ. Например, набирать текст, распечатывать документ, записывать компакт диск и сканировать изображение.

Также следует учитывать расходы на электроэнергию. Для этого необходимо знать потребляемую техникой мощность и время работы. По среднему получается 700 Вт в течение 10 часов, то есть 7 кВт*часов, что при тарифе в 70 копеек за кВт*час обойдется в 5 рублей в день. Далее подсчитаем расходы на материалы, которые не относятся непосредственно к определенной услуге. Приблизительно они равны 10 рублям в день, точно такую же сумму мы положим на прочие расходы. Итого получается 125 рублей в день + заработная плата персонала. Так как для работы фирмы в первое время требуются не менее 2 человек, одним из которых будет сам индивидуальный предприниматель, то второму следует платить зарплату. Наиболее выгодным решением для нашей фирмы будет нанять работника по договору подряда на выполнение определенных работ, что упростит до минимума расчеты фирмы и уменьшит налоги. Здесь может возникнуть резонный вопрос: "А кто захочет работать на таком основании и за какую плату?" Ответ достаточно прост – можно набрать студентов старших курсов с компьютерных специальностей на неполную занятость. Разумной оплатой труда будет 100 рублей в день. То есть итоговая сумма расходов в день составит 225 рублей без учета стоимости материалов, затрачиваемых на выполнение услуг и оплаты труда дополнительных работников, которые должны привлекаться для оказания некоторых услуг. На практике полученная сумма в 225 рублей означает, что дневная прибыль от реализации всех услуг, рассчитанная без учета амортизационных отчислений, оплаты электроэнергии, дополнительных расходов и оплаты труда работников в офисе, должна превышать 225 рублей, в противном случае фирма будет работать в убыток. Такая несколько нестандартная система экономических расчетов обусловлена невозможностью грамотного разделения

вышеописанных затрат на все услуги с сохранением необходимых весовых коэффициентов.

Далее я рассмотрю все услуги, предлагаемые “Компьютер-сервисом” и подсчитаю для них стоимость затраченных материалов и оплату дополнительных работников, если они потребуются для данной услуги, объем продаж и расценки я возьму из предыдущей главы (третий месяц деятельности (первый месяц - не показатель, а до шестого с убыточной деятельностью можно и не дотянуть)).

Примечание: слово прибыль в описании услуг носит несколько условный характер (смотрите выше).

1. Ремонт и обслуживание негарантийных компьютеров и периферии.

Услуга, по которой невозможно привести никаких точных цифр. Если предположить, что в месяц оборот по услуге составит 8000 рублей, то условная прибыль за тот же период времени ожидается в размерах 1600 рублей.

2. Модернизация.

Как и в предыдущем случае, по этому пункту нельзя указать какие-то конкретные данные. При планируемом обороте в 4000 рублей ожидаемая условная прибыль 10 процентов, то есть 400 рублей

3. Настройка и установка программного обеспечения.

И в этом пункте все зависит от обстоятельств. При планируемом обороте в 3000 рублей условная прибыль 600 рублей.

4. Компьютерный набор и верстка.

Планируется, что эта услуга будет выполняться исключительно работниками, нанятыми по договору подряда, на своем оборудовании вне офиса фирмы. Распределение оплаты от клиента будет происходить следующим образом: из

4 рублей за лист 75 копеек остается в фирме, остальные деньги переходят работнику. При такой системе с учетом месячного оборота условная прибыль по данной услуге составит 300 рублей.

5. Сканирование, распознавание и ксерокопия.

Так как для оказания этой услуги не требуется привлекать дополнительных людей или закупать какие-либо материалы, весь объем продаж составит условную прибыль, то есть 1000 рублей в месяц.

6. Распечатка на лазерном принтере (монохромная).

Услуга не требует привлечения дополнительных работников, но при ее выполнении затрачиваются такие материалы, как бумага и тонер. 1000 листов бумаги стоит 150 рублей, износ картриджа на 1000 листов оценивается тоже в 150 рублей. Итого себестоимость листа 30 копеек. Даже, если вся печать будет по 80 копеек, то с 1000 листов выходит 500 рублей условной прибыли. При рассчитанном ранее месячном обороте условная прибыль от данной услуги составит 2000 рублей в месяц.

7. Печать цифровых фотографий и цветных материалов.

Расходы на специальную бумагу и картриджи составляют 20 рублей за лист, дополнительные работники не требуются. При учете, что цена за лист у нас установлена в размере 40 рублей, а объем месячных продаж 600, получим условную прибыль в 300 рублей в месяц.

8. Запись CD-R и CD-RW дисков.

При учете, что весь оборот составит условную прибыль, имеем 1500 рублей в месяц.

9. Поиск в Internet определенной тематической информации.

Услуга, по которой невозможно провести предварительных расчетов. От убыточности данный сервис всегда спасет то, что цена устанавливается

специалистом после описания задания клиентов. Ориентировочная условная прибыль – 200 рублей.

10. Разработка web сайтов.

Здесь также невозможно провести более-менее точных расчетов. Единственное, что известно – данная услуга не может принести убыток. В худшем случае прибыль (не условная) по ней будет равна нулю. Ориентировочная условная прибыль – 300 рублей.

11. Написание несложных программных продуктов.

См. пункт 10.

12. Бесплатная помощь в приобретении компьютеров, периферии и другой сложной техники, связанной с информационными технологиями.

Ориентировочная условная прибыль - 800 рублей в месяц.

Итого по всем статьям получается 9300 рублей условной прибыли за третий месяц. Чтобы ее перевести в реальную необходимо 225 рублей (см выше) умножить на 25 дней и полученное произведение вычесть из итоговой условной прибыли: $9300 - 5625 = 3675$. Таким образом, прибыль за третий месяц деятельности составит примерно 3700 рублей. Если учитывать динамику развития продаж (см. график и статью ”оценка рынка сбыта”), то можно приблизительно определить, что в первый месяц будет убыток размером не более 1000 рублей. Во втором – пойдет прибыль, которая составит около 1500 рублей, параметры третьего месяца я уже привел. Через пол года прибыль должна составить 8500 рублей в месяц, а через год – 15 тысяч рублей в месяц. Оттуда же несложно определить точку безубыточности. Она приходится на размер месячного оборота примерно в 18000 рублей.

Так как предложенные цены не превышают цен конкурентов, и при этом фирма получает стабильную прибыль, значит, ценообразование осуществлено верно и не нуждается в пересмотре по крайней мере на этапе

создания бизнес плана. Конечно, можно еще немного повысить цены, но данный шаг скорей всего не повысит общий показатель прибыли, что объясняется уменьшением количества потенциальных клиентов.

Кроме установки невысоких цен планируется применить и другие методы стимулирования продаж. Например, будет введена накопительная система скидок. Ее смысл заключается в следующем – клиент, обращающийся к нам в первый раз, получает карточку, на которой указан его личный код и паспортные данные. В фирме ведется база данных клиентов, где кроме сведений с карточки также содержится информация о сумме, которую этот человек или организация заплатил “Компьютер-сервису” за выполненные услуги. В зависимости от нее клиент получает некоторый процент скидки, который постоянно увеличивается. Карточкой может воспользоваться и любой другой человек, которому хозяин ее доверит, при этом накопительная система скидок действует аналогично той ситуации, когда к нам бы непосредственно обратился владелец карточки. Такой подход очень удачен с точки зрения увеличения объема продаж. Объясняется это психологией человека, которому факт существования скидки или бонуса намного ценнее его размера. Не сложно предположить такую ситуацию, когда кто-то ищет исполнителя определенной услуги (например, понадобилось что-то распечатать), спрашивает у товарища, а тот ему рассказывает о нашей фирме, да еще и предлагает какую-то карточку со скидкой. При этом товарищем, как минимум, движет корыстный интерес – повышение процента скидки. Поэтому он хотя бы неспециально прорекламирует услуги “Компьютер-сервиса”. Получив карту и выслушав рекламу, потенциальный клиент вряд ли откажется от соблазна посетить нашу фирму. Вероятность того, что он оттуда уйдет, ничего не сделав, крайне мала, так как цены на услуги низкие, а качество, напротив, высокое. Еще одним способом повышения объема продаж будут специальные дни со скидкой в несколько процентов, об этих днях необходимо информировать потенциальных клиентов посредством рекламы. Как и предыдущий, данный способ основан на человеческой психологии, а не на большом проценте

скидки. Кроме того, необходимо поощрять посредническую деятельность путем выплачивания посреднику некоторого процента от прибыли. Немаловажным фактом для привлечения новых клиентов является наличие поддержки и гарантийных обязательств. Однозначно, для этого на ремонт и обслуживание необходимо давать определенную гарантию, а в случае выявления ошибок в программных продуктах необходимо их исправлять на всем сроке использования, причем бесплатно. Что касается гарантийных обязательств, то здесь необходимо быть несколько осторожным. Нельзя давать полную гарантию на старую полуробочую технику, в которой был произведен небольшой ремонт. Поэтому структуру гарантийных обязательств следует обговаривать заблаговременно до ремонта. В случае возникновения спорных ситуаций лучшим решением будет выполнение требования клиента или нахождение определенного компромисса, устраивающего клиента, даже не смотря на возможный убыток фирме. Такой подход обеспечит хорошее общественное мнение о “Компьютер-сервисе” и привлечет новых клиентов.

Ни для кого не секрет, что современный рынок не мыслим без рекламы. Конечно же, она необходима и для “Компьютер-сервиса”. Реклама бывает нескольких видов. Для нашей фирмы в начале ее деятельности не потребуется реклама на телевидении или радио, что связано с ее высокой ценой, причем не сопоставимой с эффективностью. Наиболее выгодным решением для нас будет расклеивание плакатиков с описанием услуг, предоставляемых фирмой, цен и местом нахождения, а также телефоном для связи. В первую очередь подобную рекламу следует размещать вблизи ВУЗов, школ, техникумов и других учебных заведений, а также в местах скопления народа, например, на остановках общественного транспорта. Стоимость каждого такого рекламного плакатика очень низка и колеблется от 15 до 30 копеек, что объясняется дешевой технологией изготовления (на собственном лазерном принтере, можно печатать на испорченной с одной стороны бумаге), клеить плакаты планируется самостоятельно индивидуальным предпринимателем, членами его семьи, а также раздавать

их для расклейки рабочим-подрядчикам. Таким образом, расходы на такую рекламу поначалу составят менее 100 рублей в месяц (примерно 300 плакатов). Также в качестве визуальной рекламы необходимо сделать красочный щит и поместить его около входа в фирму. Стоимость такого щита в фирмах, изготавливающих наружную рекламу, достаточно высока, поэтому планируется его изготовить самостоятельно. Затраты при этом составят не более 50 рублей. Столь малую сумму не имеет смысла учитывать в дальнейших расчетах. Не смотря на то, что описанные рекламные методы очень эффективны и при этом недороги, их недостаточно. Данный факт объясняется тем, что искать крупных клиентов на ремонт, обслуживание, модернизацию и настройку необходимо несколько другим образом. Здесь вполне подойдет адресная рассылка электронной (и не только) почты по организациям-потенциальным клиентам. Также очень эффективно продвижение услуг путем личных контактов с потенциальными клиентами. Кроме того, необходимо просматривать рекламу и объявления от организаций, которым требуется тот или иной специалист, услуги которого может предложить наша фирма. В качестве долгосрочной перспективы можно предположить рекламу в газетах и других печатных изданиях, возможно изготовление рекламных календариков для бесплатной раздачи и размещение бегущей строки на телевидении.

План производства продукции (услуг).

Такие услуги, как сканирование, распознавание, ксерокопия, распечатка, запись компакт дисков будут производиться только в офисе. Компьютерный набор и разработка программных продуктов по началу будет полностью выполняться на дому у подрядчиков. Остальные услуги могут оказываться как в офисе, так и на дому клиента или подрядчика. Все зависит от сложности и состава работ.

Для нормального функционирования фирмы “Компьютер-сервис” необходимо арендовать помещение общей площадью 6 – 10 квадратных метров желательно в центре города и с удобным входом. В помещении необходимо установить два стола и несколько стульев. Из техники потребуются 2 компьютера, лазерный принтер, струйный фотопринтер и планшетный сканер. Для более детального ознакомления еще раз привожу их характеристики:

| Наименование изделия | Цена р. |
|--|--------------|
| Компьютер Aquarius Std GC667/ Celeron 667/ Gigabyte VIA PLE133/ 256M/ 20G/ Видео/ Звук/LAN/CD-RW/modem 56k/ ATX Denco/ Keyb/ Mouse/15"/windows 98, office 2000 license | 24.000 |
| Компьютер Aquarius Std GC667/ Celeron 667/ Gigabyte VIA PLE133/ 128M/ 20G/ Видео/ Звук/LAN/ATX Denco/ Keyb/ Mouse/15"/windows 98, office 2000 license | 20.000 |
| Принтер Epson Stylus Photo 810, A4, 2880*720dpi, 12ppm, 6 цветов | 4000 |
| Принтер HP LaserJet 1000W, A4, 600dpi, 10ppm | 7000 |
| Сканер планш. Acer S2W 3300U, A4, 600*1200dpi, 36bit, USB | 1800 |
| Мебель (2 стола и 6 стульев) | 4000 |
| ИТОГО | 76800 |

Примечание: в стоимость компьютеров включено лицензионное программное обеспечение (указано в таблице).

Кроме указанного в таблице имущества потребуется некоторый недорогой инструмент и измерительные приборы. Они не включены в перечень, потому что достаточно дешевы, имеют большой срок службы и уже имеются в наличии у индивидуального предпринимателя. То есть они не приобретаются специально для фирмы.

Материалы и оборудование планируется закупать в фирме РЕТ. Такой выбор обусловлен специальными условиями сотрудничества РЕТа с другими фирмами, хорошим ассортиментом, а также дополнительной скидкой в 5 процентов у индивидуального предпринимателя. С этой же фирмой планируется заключить договор на продажу товаров второй категории (после модернизации) и посреднический договор (для услуги бесплатной помощи в покупке техники). Кроме того, возможно заключение аналогичных договоров и с другими компьютерными фирмами, чтобы обезопасить себя от неудачных действий РЕТа и иметь некоторую альтернативу.

Регистрация индивидуального предпринимателя займет не более недели при самом неудачном стечении обстоятельств. Столько же можно отвести под установку техники, настройку, поиск необходимых специалистов, согласных время от времени выполнять определенные работы по договору подряда. Рекламную компанию следует начать в первый же день деятельности фирмы или за несколько дней до этого. Выполнение первых услуг возможно в первый же час деятельности фирмы.

Приблизительные затраты на производство и реализацию услуг и программных средств:

| Наименование показателя | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|

| | | | | |
|----------------------|----------|----------|----------|----------|
| Электроэнергия | 400 р. | 500 р. | 700 р. | 800 р. |
| Материалы | 6000 р. | 10000 р. | 17000 р. | 30000 р. |
| Оплата труда | 10000 р. | 15000 р. | 20000 р. | 30000 р. |
| Амортизация ОФ | 7500 р. | 7500 р. | 7500 р. | 7500 р. |
| Плата за аренду | 3000 р. | 3000 р. | 3000 р. | 3000 р. |
| Затраты на рекламу | 1000 р. | 1300 р. | 1500 р. | 2500 р. |
| Транспортные расходы | ~0 р. | 300 р. | 500 р. | 1000 р. |
| Прочие затраты | 1000 р. | 2000 р. | 3000 р. | 3500 р. |
| Итого | 29000 р. | 40000 р. | 53000 р. | 78000 р. |

Примечание:

1. Транспортные расходы в первый квартал равны 0, потому что вряд ли придется использовать какой-либо транспорт, кроме собственной физической силы, так как все необходимые материалы и оборудование фирма-продавец доставляет бесплатно.
2. Числа в строке “итого” немного отличаются от суммы всех показателей, так как они изначально неточны и нет смысла вычислять их с точностью до рубля.
3. Затраты на командировки отсутствуют, так как они не требуются.
4. Платежи по кредитам отсутствуют, так как для создания “Компьютер-сервиса” можно обойтись только средствами индивидуального предпринимателя.
5. Ремонтный фонд не требуется, потому что создавать его для починки мебели несерьезно, а вся аппаратура будет еще на гарантии, когда с точки зрения нашей фирмы устареет и будет заменена.
6. Страхование имущества не планируется в связи с тем, что риск его порчи или потери существенно ниже, чем ежемесячная плата страховой компании.

Организационный план.

В первое время деятельности фирмы большая часть работы будет выпадать на самого индивидуального предпринимателя, а также на второго работника офиса. Этими людьми могут выполняться любые услуги, предоставляемые нашей фирмой, кроме набора текстов. Набор текстов планируется целиком отдавать рабочим-подрядчикам. Для этого фирмой могут быть наняты люди любого возраста и пола, образование также не имеет значение. Единственное требование – хорошая скорость набора, ответственный подход к работе и возможность длительного доступа к компьютеру. Для того, чтобы обеспечить нормальную работу фирмы необходимо держать на приеме в несколько раз больше работников, чем требуется. Такой подход обусловлен необходимостью бессбойной работой фирмы, а также тем, что работникам по подряду не требуется платить какую-либо заработную плату, если они не работали. Кроме того, дополнительные подрядные работники могут привлекаться и для выполнения других услуг. Например, для ремонта, обслуживания, модернизации техники, настройки ПО, создания программных продуктов. В отличие от случая с набором текста здесь потребуются квалифицированные специалисты, которые вряд ли захотят работать по подряду за достаточно умеренную плату. Но данная проблема легко решается – можно набрать студентов старших курсов с соответствующих специальностей. Главным требованием к ним будет хорошее знание предметной области и ответственное отношение к работе. Учитывая желание многих студентов найти себе небольшой заработок в свободное время, можно с уверенностью предположить, что проблемы с нехваткой кадров у “Компьютер-сервиса” не будет. В качестве оплаты труда индивидуальный предприниматель получает прибыль от деятельности фирмы. Работники, работающие по подряду, за каждую работу получают сумму, оговоренную с индивидуальным предпринимателем и указанную в договоре подряда. Также допускается дополнительное вознаграждение

подрядчиков за хорошие трудовые показатели и нововведения, направленные на повышение прибыли фирмы. В дальнейшем (к концу года) планируется перевести второго работника офиса на постоянную основу, а также на аналогичных условиях нанять одного-двух технических специалистов. При этом “Компьютер-сервис” не собирается отказываться от труда работников по подряду, так как они наиболее выгодны для выполнения редких аperiodических работ.

Руководство, распределение заданий и контроль над выполнением всех работ будет осуществляться непосредственно индивидуальным предпринимателем, который является единоличным хозяином всей фирмы.

Юридический план.

В качестве организационно-правовой формы для “Компьютер-сервиса” я выбрал индивидуального предпринимателя. Без сомнения, это самая простая форма. Она проста с точки зрения финансового и налогового учета - индивидуальный предприниматель может самостоятельно без определенных навыков вести учет своей деятельности, тогда как при создании юридического лица (в том числе акционерного общества или общества с ограниченной ответственностью) требуются специальные навыки для ведения учета деятельности по установленным правилам.

Необходимым условием для занятия гражданином предпринимательской деятельностью как путем создания юридического лица, так и регистрации лица в качестве индивидуального предпринимателя, является его дееспособность.

Так же как и в АО и ООО, предприниматель вправе иметь свою печать, свой товарный знак, расчетный счет в банке, заключать сделки и подписывать договоры, получать банковский кредит, использовать в своей деятельности труд других граждан, привлекая их на основе трудовых

договоров и договоров гражданско-правового характера (договоры подряда, поручения, комиссии и т.д.).

Осуществление предпринимательской деятельности в качестве индивидуального предпринимателя засчитывается в общий трудовой стаж (при условии уплаты соответствующих взносов), что в последствии дает право гражданину на получение пенсии в соответствии с установленным порядком.

Правоспособность индивидуального предпринимателя практически приравнена к правоспособности юридических лиц - коммерческих организаций. В соответствии с п. 3 ст. 23 ГК РФ к предпринимательской деятельности граждан, осуществляемой без образования юридического лица, применяются правила ГК РФ, регулирующие деятельность юридических лиц, являющихся коммерческими организациями, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов или существа правоотношений.

Оценка рисков и страхование.

Основным риском для деятельности “Компьютер-сервиса” является малый объем денежного оборота. Не смотря на то, что вероятность его возникновения крайне мала, следует проводить перечень профилактических мер. Например, развивать рекламу, держать цены не выше, чем у конкурентов, предлагать только высококачественные товары и услуги. Также велик риск, связанный с изменением законодательства. К сожалению, эффективных способов защиты от этого не существует – любая фирма, работающая на несовершенном российском рынке, рискует оказаться в тяжелом положении не по своей вине. Кроме того, следует допускать возможность пожара, затопления вследствие прорыва коммуникаций, а также других стихийных бедствий. К счастью, вероятность такого риска крайне низка, поэтому ее не следует рассматривать серьезно. По этой же причине не стоит страховать имущество, так как проценты, отчисляемые

страховой компании не сравнятся с реальным риском, от которого можно застраховаться. По первым же двум пунктам, к сожалению, страхование невозможно.

Финансовый план.

Этот раздел бизнес-плана призван обобщить материалы предыдущих разделов, поэтому ничего нового вы здесь не увидите, вся информация будет представлена в виде таблиц и графиков.

Прогноз объемов продаж.

| | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | 2 год |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Выручка от реализации р. | 60000 | 95000 | 120000 | 150000 | 800000 |

Таблица чистых доходов.

| Показатели | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | 2 год |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| Выручка от реализации р. | 60000 | 95000 | 120000 | 150000 | 800000 |
| Общие производственные издержки р. | 55000 | 75000 | 85000 | 105000 | 540000 |
| Валовая прибыль р. | 5000 | 20000 | 35000 | 45000 | 260000 |
| Налог на прибыль % (подходный + ЕСН) | 13+22.8 | 13+22.8 | 13+22.8 | 13+22.8 | 13+22.8 |
| Чистая прибыль р. | 3250 | 13500 | 20500 | 29200 | 170000 |
| Валовая прибыль к выручке % | 8.5 | 21 | 29 | 30 | 32 |

Таблица денежных доходов.

| Показатели | 1 год | 2 год |
|--------------------------|--------|--------|
| А. Приток наличности | | |
| 1. Выручка от реализации | 425000 | 800000 |

| | | |
|---|--------|--------|
| 2. Ликвидационная стоимость | 0 | 0 |
| Б. Отток наличности | | |
| 1. Инвестиции в основные фонды | 80000 | 150000 |
| 2. Вложения в оборотный капитал | 100000 | 130000 |
| 3. Производственно-сбытовые издержки и амортизация | 120000 | 250000 |
| 4. Налоги | 33000 | 55000 |
| В. Денежный поток | 110000 | 250000 |

Финансовый профиль предпринимательского проекта.

Стратегия финансирования.

Организационно-правовой формой фирмы “Компьютер-сервис” является индивидуальный предприниматель. При такой организации, учитывая небольшую сумму для открытия дела, нецелесообразно прибегать к денежной помощи от посторонних лиц в виде суд, кредитов или на других условиях. Поэтому все 70.000 рублей на начальном этапе вносит хозяин из личных сбережений, в последствии на развитие фирмы идут деньги из прибыли.

Список использованной литературы

“Индивидуальный предприниматель без образования юридического лица”
Лукаш Ю. А.

“Индивидуальный предприниматель Законодательство и нормативные акты”
ред. Новая газета

“Бизнес план: Обоснование решений” В. И. Коссов

“Финансовый бизнес-план” под ред. В. М. Попова

“Бизнес-план. Учебно-практическое пособие. Опыт, проблемы, содержание
бизнес-плана” Любанова Т.П., Мясоедова Л.В., Грамотенко Т.А