

Додаток А

Приклад розробленого бізнес-плану

Бізнес-план комп'ютерного сервісу

Резюме

Концепція: «Швидка допомога Вашій комп'ютерній техніці»

Споживачам буде запропоновано широкий спектр послуг з обслуговування та ремонту комп'ютерної техніки. Умовно спектр послуг, що будуть надаватися сервісом, можна розподілити на 3 блоки:

1. Ремонт та обслуговування комп'ютерів, комплектуючих та систем.

2. Модернізація.

3. Налаштування та установка програмного забезпечення.

Цільовий сегмент комп'ютерного сервісу включає індивідуальних та корпоративних клієнтів, що використовують комп'ютерну техніку. Споживачі є найбільш чутливими до якості послуг, що надаються.

На ринку послуг сервісу комп'ютерного обладнання попит із кожним роком буде підвищуватися. Але високий попит – це ще не все, необхідно врахувати також конкуренцію, яка в галузі зі зростаючим попитом також буде зростати.

Маркетингова стратегія комп'ютерного сервісу заснована на забезпеченні максимальних вигод споживачам. Комп'ютерний сервіс планує надавати послуги власними силами безпосередньо на території сервісу (доставка силами клієнта або силами сервісу) та обслуговування обладнання безпосередньо на місці його функціонування. Заради розвитку компанії та збільшення обсягів продажу послуг автосервісу необхідне постійне інформування про це клієнтів. Зважаючи на специфіку послуг, будуть застосовуватися такі засоби реклами: радіо, рекламні листівки, реклама через Інтернет. Також серед засобів просування товару можна виділити співпрацю з магазинами

комп'ютерної техніки та комплектуючих, у яких немає центрів ремонту та обслуговування обладнання.

Планується відкрити комп'ютерний сервіс за адресою: м. Миколаїв, пр. Миру, 30.

Персонал комп'ютерного сервісу відіграє вирішальне значення в ефективності діяльності підприємства взагалі, оскільки тільки висококваліфіковані працівники можуть забезпечити необхідний рівень якості надання послуг. Відбір персоналу має здійснюватись на конкурсній основі. Виходячи із середнього асортименту, що може бути реалізований за місяць, для нормального функціонування підприємства необхідний такий склад персоналу: директор (головний бухгалтер), оператор-секретар, 3 спеціалісти, прибиральниця.

З урахуванням необхідного обсягу інвестицій, планується організувати комп'ютерний сервіс у формі Товариства з обмеженою відповідальністю, статутний капітал якого буде формуватися за рахунок внесків його засновників. Статутний капітал формується за рахунок внесків 3-х засновників. Сума якого становить 75 тис. грн (частки: 30, 22,5 і 22,5 грн).

При розрахунку чистої теперішньої вартості проекту коефіцієнт дисконтування становить 25 %, щоб забезпечити власникам не тільки безризиковий відсоток прибутку, а й передбачити премію за ризик. У результаті розрахунку визначено, що на кінець 3-го року $NPV = 68,6$ тис. грн. Також було визначено, що строк окупності проекту дорівнює 1 рік і 9 місяців.

Зважаючи на специфіку діяльності комп'ютерного сервісу, можна визначити такі основні ризики: зростання витрат на оплату праці, підвищення орендної плати, зменшення обсягу надання послуг, зростання цін на матеріали, погіршення економічної ситуації, зниження якості послуг.

Проведений аналіз ризиків показує, що навіть у песимістичному сценарії розвитку проект виходить прибутковим. Строк окупності проекту з урахуванням ризиків становить 2 роки і 5 місяців.

1. Загальна характеристика послуги

Концепція: «Швидка допомога Вашій комп'ютерній техніці»

У сучасному світі не можна уявити якісну продуктивну роботу без застосування комп'ютерної техніки. Щороку збільшується кількість користувачів комп'ютерів, а постійний науково-технічний прогрес змушує оновлювати техніку все частіше. Повторюючи недосконалість власних творців, машини рідко працюють без помилок і збоїв. Утім, якби машини (точніше, комп'ютерна техніка) функціонували безпомилково, то про клас послуг під назвою «швидка комп'ютерна допомога» годі було б і говорити. Отже, зважаючи на постійний розвиток технічного устаткування, зростає потреба в організації якісного обслуговування техніки як для індивідуальних користувачів, так і для корпоративних клієнтів.

Таку потребу можна задовольнити шляхом відкриття комп'ютерного сервісу, так званої «швидкої допомоги», яка буде не лише займатись усуненням неполадок, які вже виникли, а й сприятиме профілактиці виникнення подібних проблем.

Споживачам буде запропоновано широкий спектр послуг з обслуговування та ремонту комп'ютерної техніки. Умовно спектр послуг, що будуть надаватися сервісом можна, розподілити на 3 блоки:

1. Ремонт та обслуговування комп'ютерів, комплектуючих та систем. Під обслуговуванням слід розуміти планові профілактичні роботи, налаштування апаратної частини, оновлення мікропрограм BIOS, чищення, змашування вентиляторів та кулерів, заміна, заправка і ремонт картриджів для струменевих, лазерних та матричних принтерів, а також копіювальних апаратів.

2. Модернізація. Ця послуга дуже важлива для комп'ютерної техніки у зв'язку з високим темпом морального старіння і необхідністю регулярно оновлювати апаратуру.

3. Налаштування та установка програмного забезпечення. Оскільки не кожен користувач персонального комп'ютера здатен грамотно установити та/або налаштувати той чи інший

програмний засіб, то наша фірма пропонує вирішення цієї проблеми спеціалістами.

Головне в нашому бізнесі – це створення максимального комфорту для споживача. Із цією метою буде створено найкращі умови для зручності придбання послуги: ремонт може проводитись як на території сервісу, так і шляхом виїзду майстра безпосередньо до клієнта. Замовити послугу можна буде телефоном або через Інтернет, також можливе укладання договорів на постійне обслуговування.

Цільовий сегмент комп'ютерного сервісу включає індивідуальних та корпоративних клієнтів, що використовують комп'ютерну техніку. Основними характеристиками сектору індивідуальних споживачів є: вік – від 16 років і старше незалежно від статі, тобто всі, хто використовують комп'ютери для навчання, роботи, розваг, але не мають спеціальних навичок для обслуговування такої техніки. Щодо сектору корпоративних клієнтів, то нині майже всі фірми використовують у своїй діяльності комп'ютерну техніку, але внутрішні відділи обслуговування мають тільки великі або спеціалізовані компанії, отже, цей сектор також має достатню ємність.

Наші споживачі є найбільш чутливими до якості послуг, що надаються. Тобто для завоювання довіри цільового сегмента споживачів та стійкої позиції на ринку необхідно враховувати в роботі ряд факторів: якість обслуговування клієнта в цілому, якість проведення робіт (тобто можна бути ввічливим і ввічливою з клієнтом, але налаштувати що-небудь не так), терміни (в середньому 2-4 години на нескладні роботи), гнучка цінова політика (невисокі ціни й обов'язкова система знижок), висока кваліфікація фахівців (ніхто не буде задоволений неякісним і довгим ремонтом свого комп'ютера), адекватні та швидкі відповіді ринку за цінами і новими пропозиціями, вибудовування збалансованого ланцюга за витратами всередині компанії, налагоджена система прийому заявок та обслуговування, надання інформації про свої послуги через

Інтернет та інші медіа. Тобто, послуга дійсно зводиться до швидкості і допомоги: це дві основні «цінності».

Враховуючи перераховані вище аспекти та чутливість споживачів до якості, можна зробити висновок, що оптимальною стратегією для виходу на ринок буде стратегія спеціаліста. Щоб детальніше ознайомитись із середовищем діяльності та оцінити конкуренцію, необхідно провести аналіз і дослідження ринку.

2. Оцінка галузі господарської діяльності

Перш за все необхідно оцінити розмір ринку та тенденції його розвитку. Персональні комп'ютери вже перестали бути в будинках городян екзотичною дивиною, а стали звичайною побутовою технікою на кшталт музичного центру чи телевізора. А на фірмах уже неможливо уявити роботу без комп'ютерів. Проте попит на комп'ютерну техніку все одно є високим у зв'язку зі швидкими темпами науково-технічного прогресу й морального старіння обладнання.

Оскільки комп'ютерна техніка активно експлуатується, у суспільстві зростає затребуваність послуг «швидкої допомоги» – перевстановити Windows, налаштувати модем, «врятувати» важливі дані на потерпілому аварію жорсткому диску, урешті-решт, поставити придбане користувачем нове «залізо».

Ще нещодавно переважна більшість власників ПК зверталися з цією метою до послуг знайомих системних адміністраторів. Однак ситуація змінюється: знайомих фахівців на всіх не вистачає, до того ж, у них, як правило, не завжди є можливість примчатися за першим покликом у будь-який час дня і ночі. У людей, що купують комп'ютери у великих виробників із сервісними центрами, свої проблеми: як правило, їм доводиться власноруч доставляти поламану машину в сервіс-центр, що, м'яко кажучи, не завжди зручно. До всього іншого, якщо у вас коли-небудь несподівано ламався комп'ютер у самий розпал «термінової» роботи, ви напевно знаєте, наскільки важливо полагодити його якомога швидше.

Таблиця 2.1

Ключові конкуренти (їх сильні та слабкі сторони)

Показник	Підприємство конкурент			Середнє значення	Сума балів
	Технічна допомога	Комп'ютер-сервіс	Світ ПК		
Доля ринку	0,32	0,18	0,24	–	0,74
Ціна	5	4	4	4,3	13
Стійкість каналів розподілу	4	3	4	3,6	11
Рівень якості	4	2	3	3	9
Швидкість обслуговування	2	3	3	2,6	8
Фінансова позиція	4	3	5	4	12
Сума балів	19	15	19	17,5	53
Сума балів з урахуванням частки ринку	6,1	2,7	4,6		39,2

Отже, на ринку послуг попит на нашу продукцію з кожним роком буде підвищуватися. Але високий попит – це ще не все, необхідно врахувати також конкуренцію, яка в галузі зі зростаючим попитом також буде зростати.

У результаті проведення аналізу конкурентного середовища та безпосередньо основних конкурентів можна зробити висновок, що великі фірми, що надають аналогічні послуги, мають доволі стійку позицію на ринку. Їхньою перевагою є вже сформована клієнтська база, досвід. Слабкою стороною конкурентів на ринку цього виду послуг, що дасть змогу конкурувати й збільшити частку ринку в майбутньому, є рівень якості послуг та швидкість надання послуг. Конкуренти, у зв'язку з тим, що займаються наданням послуг тривалий час, працюють на застарілому обладнанні, що потребує оновлення й не дає змоги проводити повний спектр діагностичних послуг.

Отже, розглянувши дані дослідження ринку, необхідно звернути увагу на формування таких конкурентних переваг: швидкість обслуговування клієнтів, якість надання послуг, формування стійких каналів розподілу, упровадження оптимальної цінової політики.

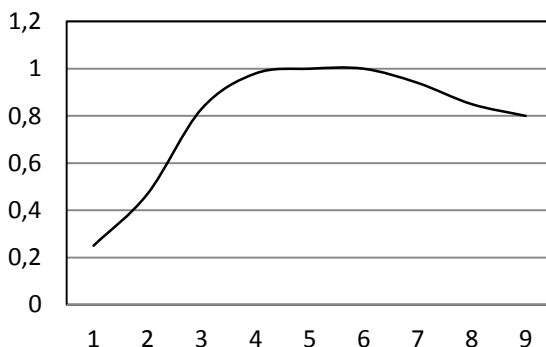


Рис. 2.1. Темпи зміни очікуваних обсягів продажу послуг за кварталами (% до потужності)

Процес входження на ринок є поступовим. У 1-му кварталі підприємство буде надавати 25 % послуг у зв'язку освоєнням на ринку. У 2-му та 3-му кварталах відбудеться зростання продажу послуг у зв'язку з тим, що підприємство добре себе зарекомендує на ринку. Із 7-го кварталу можливий незначний спад продажу послуг у зв'язку зі входженням на ринок нових компаній та заходами конкурентів, спрямованими на покращення конкурентних переваг.

3. План маркетингу

Політика у сфері продажу та обслуговування

Маркетингова стратегія комп'ютерного сервісу заснована на забезпеченні максимальних вигод для споживачів. Серед головних вигод споживачів слід вказати такі:

- висока якість наданих послуг завдяки кваліфікованому персоналу;
- швидкість реагування та виконання замовлення завдяки чітко сформованій системі розподілу обов'язків та обслуговування;
- зручність для клієнта в придбанні послуги забезпечується завдяки розвинутим каналам розподілу;

- продовження строку служби обладнання завдяки регулярному обслуговуванню;
- запобігання простоїв у роботі завдяки постійному контролю, профілактиці та оперативному усуненню неполадок;
- середні ціни на ринку аналогічних послуг поєднуються з високою якістю наданих послуг.

Для зміцнення позиції підприємства на ринку та підвищення конкурентоспроможності послуг планується здійснити заходи за такими напрямками:

- контроль якості послуг, що надаються, шляхом установлення зворотного зв'язку з клієнтами (анкетування, гарантії);
- розширення кола своїх послуг, а саме: впровадження розробки Web-сайтів та надання консультаційної та посередницької допомоги при придбанні комплектуючих та програмного забезпечення;
- формування бази постійних клієнтів завдяки укладанню договорів на регулярне обслуговування комп'ютерної техніки та технічний супровід.

У першу чергу, комп'ютерний сервіс спрямовуватиме зусилля на надання послуг корпоративним клієнтам, у другу – індивідуальним споживачам. Така орієнтація зумовлена можливістю регулярної співпраці з підприємствами та організаціями, що забезпечить постійний попит на послугу. До того ж, це дозволяє уникнути сезонності та надавати більш широкий асортимент послуг.

Обслуговування індивідуальних клієнтів має тенденцію до сезонності, а саме: невелике зменшення попиту влітку (під час канікул у студентів та школярів) та підвищення восени. Для компенсації пікових напружень планується залучати додаткових (нештатних) працівників – студентів старших курсів комп'ютерних факультетів.

Споживачі послуг комп'ютерного сервісу є найбільш чутливими до якості послуг, адже від неї безпосередньо залежить ефективність роботи обладнання.

На початковому етапі сервіс планує надавати послуги з обслуговування комп'ютерної техніки на місцевому ринку послуг міста Миколаїв завдяки створеному головному офісу. У найближчому майбутньому після освоєння підприємство прагне розширити свою діяльність у районних центрах Миколаївської області, в яких попит на вказані послуги не є повністю задоволеним.

Політика встановлення цін

У початковому етапі освоєння ринку, який триватиме близько 3-х місяців, підприємство планує встановити знижки для привернення уваги клієнтів. Ціна буде нижчою на послуги приблизно на 10 %, ніж у головних конкурентів. Установлювати більші знижки недоцільно, оскільки ціни мають бути середніми на ринку, конкурентною перевагою є якість послуг. Якщо початкові знижки будуть великими, то майбутнє значне зростання ціни для зрівняння її з основними конкурентами може спричинити втрату довіри клієнтів.

Ціна буде забезпечувати підприємству досягнення точки беззбитковості й отримання мінімального прибутку для окупності інвестицій. Цим самим автосервіс прагне залучити й привернути увагу потенційних клієнтів конкурентів. За рахунок збільшення споживачів підприємство збільшить товарообіг і тим самим збільшить суму прибутку, ніж при використанні високої ціни на послуги. У наступних кварталах діяльності підприємство поступово буде збільшувати ціну на послуги, щоб зрівняти її з конкурентами, при цьому ризик втрати клієнтів буде мінімальним, оскільки споживачі є найбільш чутливими до якості.

Методи та канали розподілу

Канал розподілу – це шлях, яким товар рухається від виробників до споживачів.

Комп'ютерний сервіс планує надавати послуги власними силами безпосередньо на території сервісу (доставка силами клієнта або силами сервісу) та обслуговування обладнання безпосередньо на місці його функціонування. Такі канали просування послуги до споживача забезпечать максимальну

зручність для клієнта і тим самим дозволять збільшити обсяги надання послуг.

Політика реклами та просування товару

Заради розвитку компанії та збільшення обсягів продажу послуг автосервісу необхідне постійне інформування про це клієнтів. Підприємство, що виходить на ринок, має заявити про себе споживачам.

Зважаючи на специфіку послуг, будуть застосовуватися такі засоби реклами:

– радіо – забезпечує високий результат за середніх витрат. Перевагою є масовість і середня вартість, недоліком – сприйняття лише на слух та нетривалість дії;

– рекламні листівки – невелика вартість за середнього ефекту. Переваги – гнучкість і своєчасність, дешевизна, спрямованість на цільову аудиторію; недоліки – творчі обмеження, недовгий «термін життя».

– реклама через Інтернет – незначні витрати, але високий результат. Перевага – спрямованість на цільову аудиторію, недолік – упереджене ставлення до Інтернет-реклами через велику кількість «спаму».

Бюджет на проведення рекламної кампанії в період освоєння на ринку послуг – 8600 грн.

Таблиця 3.1

Плановий обсяг витрат на рекламу, грн

Засіб реклами	1 місяць	2 місяць	3 місяць	II квартал	III квартал	IV квартал
Радіо	500	500	500	1500	1000	500
Рекламні листівки	300	300	250	750	500	200
Реклама через Інтернет	200	200	200	600	400	200
Усього	1000	1000	950	2850	1900	1000

Також серед засобів просування товару можна виділити співпрацю з магазинами комп'ютерної техніки та комплектуючих, у яких немає центрів ремонту та обслуговування обладнання. Така співпраця буде взаємовигідною, оскільки дозволить залучити клієнтів як до сервісу, так і до магазину. Збільшення

обсягів продажу товарів та надання послуг буде забезпечено комплексністю та зручністю придбання.

Післяпродажне обслуговування та гарантії

Скориставшись послугами комп'ютерного сервісу, кожному клієнту надається гарантійний талон, в якому вказуються основні реквізити: дата виконання робіт, найменування послуг, запасні частини, які було замінено та строк гарантії, що надається на кожен вид послуги. У разі поломки чи неякісної роботи в 14 денний термін сервіс ремонтує чи замінює на нові деталі, що підлягають гарантійному сервісу. Витрати на надання гарантії буде забезпечено за рахунок створення фонду із щорічних відрахувань від чистого прибутку.

4. План виробництва

Перш за все, для планування організації виробництва необхідно визначити середній (репрезентативний) асортимент послуг протягом операційного циклу. За операційний цикл візьмемо місяць.

Таблиця 4.1

Середній асортимент протягом операційного циклу та очікувані обсяги надання послуг

Найменування робіт	Вартість послуги (від) грн.	Приблизна кількість наданих послуг за місяць	Загальна вартість (виручка)
1. Виклик фахівця для проведення робіт у межах міста (протягом 24 годин)	24	100	2400
за межами міста	24 + 3 грн/км	20	480
терміновий (протягом 1 години)	48	30	1440
2. Доставка техніки в сервісний центр	24	35	840
3. Оцінка технічного стану комп'ютера	24	50	1200
4. Ремонт комп'ютерних комплектуючих (БП, мат. плата тощо), від	36	65	2340
5. Інсталяція ОС Windows	60	30	1800

Бізнес-планування: теорія та практика

95/98/nt/2000/xp/vista			
6. Інсталяція ПК (операційна система, драйвери, комплекс програм)	120	40	4800
7. Чищення від вірусів, антивірусний контроль	60	35	2100
8. Комплексне чищення комп'ютера (монітор, сист. блок, клав., миша)	96	25	2400
9. Установка додаткового пристрою в системний блок	36	38	1368
10. Інсталяція/налаштування драйвера пристрою	24	40	960
11. Збірка ПК із комплектуючих клієнта без установки операційної системи	120	15	1800
12. Установка вінчестера зі збереженням даних замовника	60	20	1200
13. Прошивка BIOS	36	28	1008
14. Підключення зовнішніх пристроїв	36	30	1080
15. Усунення програмно-апаратних конфліктів	60	50	3000
16. Інсталяція додаткового ПЗ	24	50	1200
17. Оцінка технічного стану периферійного устаткування	24	5	120
18. Оцінка технічного стану серверів	120	5	600
19. Оцінка технічного стану локальної мережі, ціна за порт	24	30	720
20. Інсталяція сервера (залежить від ОС і сервісів)			
Налаштування файлу-сервера Linux	84	2	168
Налаштування файлу-сервера Windows	60	6	360
Маршрутизатор	60	3	180
Firewall	156	3	468
Поштовий сервер	180	2	360
Проксі-сервер Linux	96	1	96
Проксі-сервер Windows	72	7	504
DNS-сервер	120	2	240

Ю. Ю. Верланов, О. Ю. Верланов

HTTP-сервер	120	2	240
SQL-сервер	180	1	180
Принт-сервер	72	3	216
Домен-контролер (Windows, Linux)	240	4	960
21. Конфігурація ПК для роботи в ЛОМ	36	20	720
22. Налаштування підключення до Інтернет	60	35	2100
23. Навчання персоналу (година)	60	15	900
24. Робота фахівця в офісі замовника (година)	72	20	1440
25. Приховання дефектів поверхонь на жорстких дисках	72	10	720
26. Відновлення даних із поверхні HDD	120	12	1440
27. Запис CD диска (без вартості носія)	6	43	258

Усе програмне забезпечення, яке установлюється сервісним центром, є ліцензійним і не входить у вартість обслуговування, у протилежному випадку ПЗ надає замовник.

У вартість послуги не входить вартість запасних частин, що установлюються. Комплектуючі купуються замовником самостійно або за каталогом зі складів постачальників. Гарантія в такому випадку також залежить від гарантії на надані запчастини.

Виробничі приміщення комп'ютерного сервісу

Підприємство буде розташовуватися в орендованому приміщенні в місті Миколаїв. Найкраще підійде квартира на 1-му поверсі, обладнана під офіс. Таке розташування забезпечить клієнтам зручність доставки обладнання на ремонт, до того ж транспортні затрати при виїзді майстра до споживача також будуть мінімальними. За даними аналізу сегмента корпоративних клієнтів, для них більш зручним є приїзд майстра в офіс, тому місце розташування не має особливого значення.

З урахуванням перерахованих вище вимог, планується відкрити комп'ютерний сервіс за адресою: _____.

Виробничі приміщення мають включати кабінет директора, приймальню, майстерню та невелике складське приміщення. Мінімальна площа необхідних приміщень – 70 м². За попередніми оцінками, орендна плата складатиме 2500 грн. Щоб уникнути ризиків, доцільно укласти довгостроковий договір оренди.

Персонал комп'ютерного сервісу відіграє вирішальне значення в ефективності діяльності підприємства взагалі, оскільки тільки висококваліфіковані працівники можуть забезпечити необхідний рівень якості надання послуг. Відбір персоналу має здійснюватись на конкурсній основі. Виходячи з середнього асортименту, що може бути реалізований за місяць, для нормального функціонування підприємства необхідним є такий склад персоналу, який наведено в таблиці 4.2.

Таблиця 4.2

Перелік персоналу підприємства

Посада	Кількість осіб
Директор (виконує адміністративні та бухгалтерські функції)	1
Оператор-секретар (здійснює прийом замовлень та розподіл працівників між замовленнями)	1
Спеціалісти з обслуговування комп'ютерної техніки	3
Прибиральниця	1

Технічна підготовка виробництва

Для організації роботи комп'ютерного сервісу необхідна закупівля технічного устаткування. У результаті проведення аналізу та зіставлення планових обсягів продажу з виробничими потужностями, можна скласти Відомість необхідного обладнання.

Крім того, у діяльності підприємства буде використовуватися значна кількість засобів праці (малоцінних необоротних активів) та витратних матеріалів (змащувальні суміші, термопасти, каніфоль, клеї та ін.)

Таблиця 4.3

Відомість необхідного обладнання (ціни вказані з доставкою устаткування, монтажем, страхуванням, іншими витратами на приведення устаткування в робочий стан)

Найменування обладнання	Технічні характеристики	Кількість	Вартість, грн
Комп'ютери (з комплектуючими)	Процесор AMD Athlon II 240 X2 (2.8GHz) Материнська плата MB ASUS NVIDIA GeForce 7025 M4N68T-M LE V2 mATX Пам'ять DDR III 2048MB PC3-10600 (1333MHz) Відео 512MB GeForce 9500GT with CUDA Жорсткий диск 500GB DVD+-RW Корпус Grand 308B ArMaDa A Блок Живлення ATX Great Wall 450W Монітор TFT16" Acer X163W 8ms	2	8000
Ноутбуки	Acer 15.6 (1366x768) IntelPentiumDualCore T4500 (2.3GHz) ATI MobilityRadeon HD545v 2 GB 320 GB (CD, DVD) DVD-Super-Multi	2	6862
	Dell 15.6 (1366x768) AMD Athlon II Dual-Core P360 (2.3 GHz) ATI MobilityRadeon HD4250 2 GB 320 GB (CD, DVD) DVD+/-RW DellInspiron M5010	2	7962
Офісні меблі, у т. ч.			
столи		5	7500
стілці		8	4000

Бізнес-планування: теорія та практика

Периферійне обладнання		10	5000
<i>Разом</i>		29	39324

З урахуванням вищеперерахованих вимог, можна побудувати таку схему технічної підготовки та освоєння виробництва:

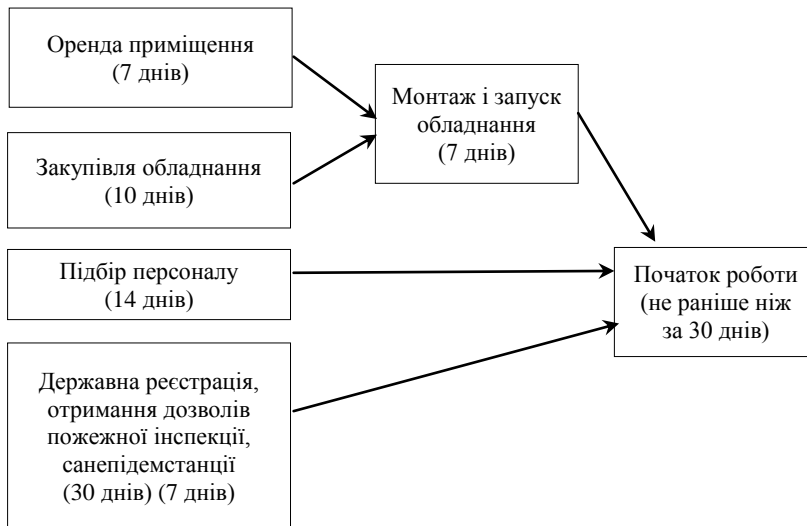


Рис. 4.1. Графік підготовки та освоєння виробництва

5. План постачання

Для роботи комп'ютерному сервісу необхідні комплектуючі та витратні матеріали для ремонту та обслуговування техніки. У зв'язку з тим, що випадки ремонту є різними, а також через різні бажання клієнтів щодо технічних вимог комп'ютерної техніки потрібні свої унікальні запчастини, а закупівля відразу запасу різного роду потребує значних витрат коштів які будуть заморожені, це є нерациональним. Також у зв'язку з цим сервісу потрібно утримувати складське приміщення для їх зберігання. Тому вигідніше укласти договір на поставку

запчастин із підприємствами «Softcom», «Smart», які займаються оптовою й роздрібною торгівлею комплектуючими до комп'ютерної техніки. Отже, усі необхідні запчастини й комплектуючі при поданні заявки будуть доставлені в мінімальні строки.

Комп'ютерному сервісу вигідно співпрацювати з такими постачальниками, адже:

- підприємство економить на складському приміщенні;
- більш раціонально використовуються обігові кошти.

Без створення постійного запасу постачальники спроможні забезпечити сервіс необхідними комплектуючими на 90 %. Але для безперебійного функціонування та забезпечення швидкості надання послуг необхідно створити запас витратного матеріалу на 10 %, який повинен бути завжди в наявності. Виходячи з асортименту послуг, можна розрахувати необхідний запас витратного матеріалу:

Таблиця 5.1

Необхідний місячний запас витратного матеріалу

Найменування матеріалу	Одиниця вимірювання	Денна потреба	Запас на місяць
Змашувальні матеріали	мл	10	250
Засоби для чищення комп'ютера	комплекти	1	25
Паяльні матеріали	г	1	30
Конденсатори	шт	2	60
Вентилятори	шт	2	50
Засоби для прибирання приміщень	л	0,1	2

У процесі діяльності обсяги необхідних запасів будуть коригуватися залежно від зміни попиту в розрізі асортименту послуг, що надаються комп'ютерним сервісом.

6. Фінансовий план

Для перевірки доцільності вкладення коштів у проект відкриття комп'ютерного сервісу необхідно обчислити ряд фінансових показників та провести їх аналіз.

Таблиця 6.1

Розрахунок амортизації

Найменування об'єкта, що амортизується	Загальна вартість, грн	Термін експлуатації	Місячна сума амортизації, грн	Річна сума амортизаційних відрахувань, грн
Комп'ютерне оснащення	22824	3	634,00	7608
Меблі	11500	5	191,67	2300
Інструменти, прилади та інвентар	5000	4	104,16	1250
<i>Усього</i>	39324	–	929,83	11158

Таблиця 6.2

Витрати на заробітну плату

Посада	Кількість осіб	Заробітна плата за місяць	Заробітна плата за місяць, усього	Заробітна плата за рік	Річний розмір нарахувань на заробітну плату
Директор (виконує адміністративні та бухгалтерські функції)	1	2800	2800	33600	12351,36
Оператор-секретар (здійснює прийом замовлень та розподіл працівників між замовленнями)	1	1200	1200	14400	5293,44
Спеціалісти з обслуговування комп'ютерної техніки	3	2500	7500	90000	33084
Прибиральниця	1	950	950	11400	4190,64
<i>Усього</i>	–	7450	12450	149400	54919,44

Порахувавши всі витрати комп'ютерного сервісу, можна визначити необхідну суму інвестування для відкриття цього підприємства. Для відкриття й нормального функціонування необхідно врахувати суми основних витрат за I квартал, оскільки відбудуватиметься освоєння виробництва і вихід на ринок.

У наступних кварталах роботи витрати на оренду приміщення, матеріальні та інші витрати будуть погашатися за рахунок валового прибутку. Також доцільно створити резерв для непередбачених витрат, тому що в перші місяці роботи такі ситуації є високоймовірними, а прибутки – мінімальними, їх може не вистачити на покриття всіх витрат. Із нарощенням обсягів надання послуг ця ситуація виправиться.

Таблиця 6.3

Розрахунок обсягу необхідних інвестицій

Найменування витрат	Сума, грн
Витрати на технічне устаткування	39324
Витрати на оренду приміщення	2500
Витрати на державну реєстрацію	500
Витрати на рекламу	2950
Витратні матеріали	1250
Інші витрати	3500
Непередбачені витрати	24976
<i>Усього</i>	75000

З урахуванням необхідного обсягу інвестицій планується організувати комп'ютерний сервіс у формі Товариства з обмеженою відповідальністю, статутний капітал якого буде формуватися за рахунок внесків його засновників. Усі прибутки й збитки будуть розподілятися пропорційно частині учасника в статутному капіталі. За зобов'язаннями ТОВ, кожен учасник відповідає в межах своєї частки. Статутний капітал формується за рахунок внесків 3-х засновників, сума якого становить 75 тис. грн.

Частки засновників ТОВ, тис. грн:

- Іванов Н. В. – 30 (40 %);
- Петров Л. Ю. – 22,5 (30 %);
- Сидоров В. С. – 22,5 (30 %).

Таблиця 6.4

Розрахунок чистої теперішньої вартості проекту

Показники	0	I	II	III	IV	1-й рік	2-й рік	3-й рік
Інвестиційні вкладення	-75000							
Виручка від реалізації продукції (без ПДВ)		33304,5	61058,25	94362,75	111015	299740,5	399654	377451
Собівартість реалізованої продукції		33230,6	33426,68	33818,83	33965,89	134442	134192	134067
Валовий прибуток (збиток)		73,9	27631,57	60543,92	77049,11	165298,5	265462	243384
Адміністративні витрати		11397,84	11397,84	11397,84	11397,84	45591,36	45591,36	45591,36
Витрати на збут		2950	2850	1900	900	8600	8000	8000
Інші операційні витрати		20396,02	20396,02	20396,02	20396,02	81584,08	81584,08	81584,08
Фінансові результати від операційної діяльності до оподаткування: прибуток (збиток)		-34670	-7012,29	26850,06	44355,25	29523,06	130286,6	108208,6
Податок на прибуток				6712,515	11088,81	7380,765	32571,64	27052,14
Чистий: прибуток (збиток)		-34670	-7012,29	20137,55	33266,44	22142,3	97714,92	81156,42
Амортизація		2789,5	2789,5	2789,5	2789,5	11158	11158	11158
Усього грошовий потік (CF)	-75000	-31880	-4222,8	22927	36055,9	33300,3	108872,9	92314,42
PVIF (k = 25 %)	1	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,64	0,512
Дисконтований грошовий потік (DCF)	-75000	-25504,4	-3378,23	18341,64	28844,75	26640,24	69678,67	47264,98
NPV								68583,89

При розрахунку чистої теперішньої вартості проекту прийнято коефіцієнт дисконтуванн, що дорівнює 25 %, щоб забезпечити власникам не тільки безризиковий відсоток прибутку, а й передбачити премію за ризик.

У результаті розрахунку визначено, що на кінець 3-го року NPV = 68583,89 грн. Також було визначено, що строк окупності проекту дорівнює 1 рік і 9 місяців.

Таблиця 6.5

Прогнозний баланс на початок роботи підприємства

	Код рядка	На початок звітнього періоду	На кінець звітнього періоду
1	2	3	4
АКТИВ			
I. Необоротні активи			
Нематеріальні активи:			
залишкова вартість	010		
первісна вартість	011		
накопичена амортизація	012		
Незавершене будівництво	020		
Основні засоби:			
залишкова вартість	030		
первісна вартість	031	39324	
знос	032		
Усього за розділом I	080	39324	
II. Оборотні активи			
Виробничі запаси	100	2500	
Незавершене виробництво	120		
Готова продукція	130		
Товари	140		
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги:	160		
Грошові кошти та їх еквіваленти:			
у національній валюті	230	24576	
в іноземній валюті	240		
Інші оборотні активи	250		
Усього за розділом II	260	27076	

Бізнес-планування: теорія та практика

III. Витрати майбутніх періодів	270	8600	
Баланс	280	75000	
ПАСИВ			
I. Власний капітал			
Статутний капітал	300	75000	
Резервний капітал	340		
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	350		
Усього за розділом I	380	75000	
II. Забезпечення наступних витрат і платежів			
Забезпечення виплат персоналу	400		
Інші забезпечення	410		
Усього за розділом II	430		
III. Довгострокові зобов'язання			
Довгострокові кредити банків	440		
Інші довгострокові фінансові зобов'язання	450		
Усього за розділом III	480		
IV. Поточні зобов'язання			
Короткострокові кредити банків	500		
Поточна заборгованість за довгостроковими зобов'язаннями	510		
Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги	530		
Поточні зобов'язання за розрахунками:			
Усього за розділом IV	620		
V. Доходи майбутніх періодів			
Баланс	640	75000	

Таблиця 6.6

Прогнозний звіт про фінансові результати за 1 рік роботи

Стаття	Код рядка	За звітний період	За попередній період
1	2	3	4
Дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	010	359688,6	

Ю. Ю. Верланов, О. Ю. Верланов

Податок на додану вартість	015	59948,1	
Акцизний збір	020		
Інші вирахування з доходу	030		
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	035	299740,5	
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	040	134442	
Валовий:			
прибуток	050	165298,5	
збиток	055		
Інші операційні доходи	060		
Адміністративні витрати	070	45591,36	
Витрати на збут	080	8600	
Інші операційні витрати	090	81584,08	
Фінансові результати від операційної діяльності:			
прибуток	100	29523,06	
збиток	105		
Дохід від участі в капіталі	110		
Інші фінансові доходи	120		
Інші доходи	130		
Фінансові витрати	140		
Втрати від участі в капіталі	150		
Інші витрати	160		
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування:			
прибуток	170	29523,06	
збиток	175		
Податок на прибуток від звичайної діяльності	180	7380,765	
Фінансові результати від звичайної діяльності:		22142,3	
прибуток	190		
збиток	195		
Надзвичайні:			
доходи	200		
витрати	205		
Податки з надзвичайного прибутку	210		
Чистий:			
прибуток	220	22142,3	
збиток	225		

7. Оцінка ризиків

При створенні проекту будь-якого бізнесу необхідно приділити значну увагу аналізу ризиків, що можуть виникнути в процесі діяльності та завадити досягненню поставлених цілей. Щоб уникнути несподіваного настання несприятливих ситуацій, необхідно чітко уявляти всі можливі ризики діяльності комп'ютерного сервісу. Зважаючи на специфіку діяльності комп'ютерного сервісу, можна визначити реєстр основних ризиків.

Таблиця 7.1

Реєстр потенційних ризиків діяльності

Ризики	Вид ризику	Імовірність настання		Причини виникнення ризику	Заходи щодо мінімізації ризику
		бали	у частках одиниці		
Зростання витрат на оплату праці	Достатньо ймовірний	4	0,70	Постійне зростання мінімальної заробітної плати, діяльність профспілок	Підвищення продуктивності праці
Підвищення орендної плати	Достатньо ймовірний	4	0,60	Інфляція, ціни на нерухомість	Укладення довгострокових угод оренди
Зменшення обсягу надання послуг	Імовірний	3	0,48	Посилення конкуренції, падіння рівня життя населення	Підвищення конкурентних переваг, максимальне задоволення цільового сегмента, диверсифікація послуг
Зростання цін на матеріали	Імовірний	3	0,45	Інфляція	Використання дешевших матеріалів
Погіршення	Мала	2	0,37	Циклічність	Розробка

Ю. Ю. Верланов, О. Ю. Верланов

економічної ситуації	ймовірність			економіки, непослідовне реформування	стратегії дій в умовах погіршення економічної ситуації
Зниження якості послуг	Мала ймовірність	2	0,35	Поставка неякісних матеріалів, недбале ставлення до роботи працівників	Контроль якості роботи працівників, ретельний відбір постачальників

Аналіз чутливості реагування

Таблиця 7.2

Зміна обсягу надання послуг

Відхилення від базового рівня, %	Зміна обсягу надання послуг	Зміна NPV
+ 10	473812,02	130015,15
0	430738,2	68583,89
- 10	387664,38	24915,03

Таблиця 7.3

Зміна витрат на оплату праці

Відхилення від базового рівня, %	Зміна витрат на оплату праці	Зміна NPV
+ 10	224751,38	38144,48
0	204319,44	68583,89
- 10	183887,50	97969,22

Таблиця 7.4

Зміна орендної плати

Відхилення від базового рівня, %	Зміна витрат на оплату праці	Зміна NPV
+ 10	33000	64191,89
0	30000	68583,89

Бізнес-планування: теорія та практика

– 10	27000	72975,89
------	-------	----------

Із наведених таблиць видно, що NPV є найбільш чутливим до зміни обсягу надання послуг. Також значний вплив має зміна витрат на оплату праці. Зміна орендної плати впливає на NPV незначною мірою.

Для отримання додаткової інформації про вплив ризиків на діяльність підприємства необхідно провести оцінку розвитку комп'ютерного сервісу, виходячи з базового, оптимістичного та песимістичного сценаріїв розвитку.

Таблиця 7.5

Оцінка сценарію діяльності комп'ютерного сервісу

Сценарій розвитку	Імовірність	Відхилення DCF у %	Відхилення DCF у грн			Разом	NPV
			1-й рік	2-й рік	3-й рік		
Песимістичний	0,35	– 35	17316,16	45291,14	30722,24	93329,53	18329,53
Базовий	0,5	0	26640,24	69678,67	47264,98	143583,89	68583,89
Оптимістичний	0,15	+ 15	30636,28	80130,47	54354,73	165121,47	90121,47
Очікувана NPV							54225,5

Проведений аналіз ризиків показує, що навіть у песимістичному сценарії розвитку проект виходить прибутковим. Строк окупності проекту з урахуванням ризиків становить 2 роки і 5 місяців.