

КиберМастер

Ваша техника — наши заботы!

Выполнили студенты группы 15.27Д-ИСТ08/24м:

Павел Шумейко, Давид Толмачёв

Научный Руководитель: Китова Ольга Викторовна — доктор экономических наук, профессор

Проблема

Отсутствие на рынке «прозрачного» СЦ по обслуживанию компьютерной техники

С учетом **роста использования** компьютерной техники и увеличения зависимостей пользователей от технологий, возрастает **потребность** в качественных и доступных услугах ремонта. Онлайн-сервис обеспечивает удобство, экономит время и позволяет решать проблемы дистанционно.

Рынок ремонта ПК - один из самых непрозрачных сегментов услуг, где часто встречаются **мошеннические** практики:

- **Непрозрачность** и **непонятность** предоставляемых услуг
- частое отсутствие **договоров**;
- **навязывание** услуг;
- отсутствие **гарантий**;
- скрытые, неоправданно высокие **наценки**
- В редких случаях **похищение комплектующих**

17 916

Запросов «**Ремонт ПК**» в
Яндекс.Вордстат

x3

Рост спроса в **2024**

50%

Завышение цен

250

млрд. руб. – **рынок** ремонта
персональных компьютеров



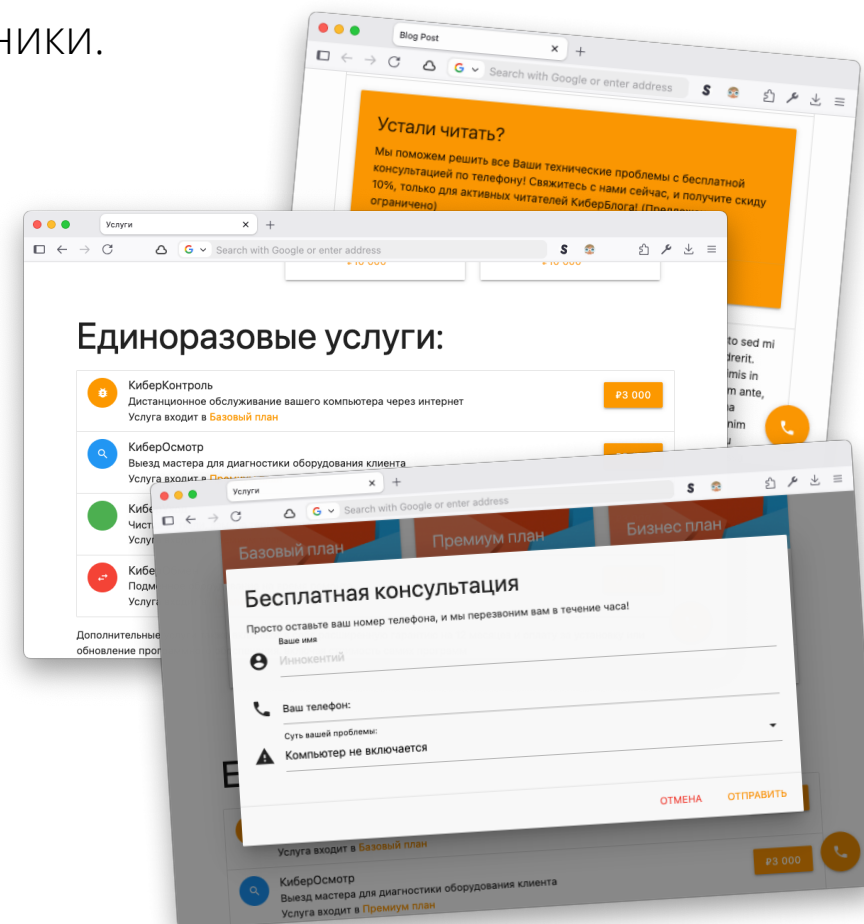
Решение

КиберМастер – платформа по обслуживанию компьютерной техники.

Мы обеспечиваем пользователям **быстрый** доступ к **качественным** услугам обслуживания компьютерной техники, с применением **ИИ-модуля собственной разработки** для дистанционной диагностики и обслуживания через интернет.

Мы предлагаем:

- Удалённую **ИИ-диагностику** и устранение проблем,
- **Дистанционное** устранение проблем с ПО и безопасностью,
- Персональные **ИИ-рекомендации** по самообслуживанию,
- Открытую **базу знаний** и **сообщество** пользователей,
- Онлайн и офлайн **консультации** со специалистами,
- Предоставление **подменной** техники



Модель Остервальдера



Ключевые партнеры Производители компьютерных комплектующих, поставщики программного обеспечения, логистические компании	Ключевые виды деятельности Удалённая диагностика, онлайн и оффлайн консультации, вызов мастера по адресу, предоставление подменной техники.	Ценностные предложения Обеспечение надежного, профессионального и оперативного обслуживания компьютерной техники.	Отношения с потребителями Персональная поддержка, автоматизированный сервис, программы лояльности, советы по уходу за ПК, онлайн-сообщества.	Сегменты потребителей Пользователи ПК, пожилые люди, малые и средние предприятия, геймеры.
	Ключевые ресурсы Человеческие ресурсы (персонал), физические ресурсы (оборудование, недвижимость), материмальные ресурсы (комплектующие, лицензии ПО, сети филиалов).		Каналы сбыта Оффлайн: сервисные центры, партнерские сети, рекомендации клиентов Онлайн: сайт компании с формами заявки, маркетплейсы, социальные сети Корпоративные: каналы на B2B-платформах, прямые продажи.	
Структура издержек Расчеты с поставщиками, аренда и обслуживание помещений, разработка и развитие интернет-портала, заработные платы разработчикам, компьютерным мастерам и остальному персоналу, налоги, комиссии эквайринга, затраты на маркетинг.			Потоки доходов Доходы от разовых услуг (диагностика и ремонт компьютеров, установка и настройка ПО, выездной сервис), договоры с корпоративными клиентами, продажа б/у комплектующих.	



Техническая архитектура

Полностью кастомное программное решение автоматизации продаж и процессов



Рыночные метрики

От общего к частному: Анализ потенциала и сегментации рынка

PAM: Весь потенциальный рынок, который в идеале мог бы использовать продукт, без ограничений.

TAM: Общий объем рынка, который можно обслужить, учитывая географию и сегмент, без конкурентов и ресурсов.

SAM: Доступный рынок, который реально возможно обслуживать, учитывая каналы продаж и целевую аудиторию.

SOM: Реально достижимый объем продаж в ближайшее время, основанный на ресурсах и ситуации.

250
млрд. руб. в 2024

6-7 тыс.
ср. чек – 11 000 руб.

1-2 тыс.
обращений / месяц

200-450
клиентов / месяц



STEPLE Анализ

Стратегические факторы влияния на развитие бизнеса

S Социальные	T Технологические	E Экономические	P Политические	L Этические	E Нормативные
Растущее количество людей, работающих удаленно, увеличивает потребность в ремонте техники	Быстрое развитие технологий, необходимость в постоянном обновлении знаний о новых устройствах.	Колебания доходов потребителей могут влиять на спрос на услуги.	Законы о защите прав потребителей могут влиять на уровень ответственности компании.	Вопросы доверия и прозрачности в отношении цен и сроков выполнения услуг	Необходимость соблюдения норм по защите данных клиентов
Увеличение числа пользователей технологий в разных возрастных группах	Появление новых инструментов для диагностики и ремонта	Увеличение количества устройств в обращении ведет к росту потребности в ремонте.	Возможность предлагать услуги по ремонту как более экологичную альтернативу покупке нового оборудования.	Необходимость честного отношения к клиентам и соблюдение стандартов качества	Лицензирование и сертификация специалистов по ремонту.

Анализ конкурентов



Конкуренты	Ассортимент	Ценовая политика	Способы обслуживания	Дизайн / Usability	Яндекс.ИКС	Соц. медиа
computer-master.org	14 услуг в 7 категориях	От 220 до 540 ₽ подробный прейскурант отсутствует	Выезд мастера / доставка в СЦ / подменная техника / гарантия	Строгий, простой в использовании, информативный	50	Отсутствуют
computer-master-moskva.ru	16 услуг в 7 категориях	До 1000 руб, подробный прейскурант отсутствует	Только выезд мастера	Отсутствие информации о компании	20	Чат в WhatsApp
newstyle21computers.ru	89 услуг в 19 категориях	От 350 руб. до 7400 руб.	Удаленное обслуживание / выезд мастера / гарантия	Функциональный, современный, перегруженный информацией	50	WhatsApp / Telegram



Конкурентные преимущества КиберМастер

1. Онлайн сервисы

- ИИ-модуль КиберАссистент **собственной разработки**
- Freemium-услуги:
 - **ИИ-диагностика** технических проблем на сайте
 - **ИИ-классификация** услуг для автоматизации бизнес-процессов
 - Открытая база знаний с комментариями **сообщества**
- **Дистанционное исправление** проблем с ПО
- Подача и **отслеживание заявки** на ремонт, не выходя из дома

2. Абонементные предложения:

- Расширенная **гарантия**
- Скидки на **плановое обслуживание** и ремонт
- Подменная техника

3. Прозрачность предоставления услуг

- Открытый **прайс-лист** по ремонту и дополнительным расходам
- Открытая коммуникация: **связь с мастером, фото-отчёты**, компенсации



SWOT Анализ

Комплексная оценка рыночной позиции

S – Сильные стороны	W – Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> - ИИ-модуль «КиберАссистент» для онлайн диагностики, собственной разработки - Персональные ИИ-рекомендации клиентам. - Политика открытости (сообщество, прайс-лист, отслеживание статуса заказа) 	<ul style="list-style-type: none"> - Географическая ограниченность в рамках Москвы - Необходимость постоянного обновления знаний о новейших устройствах и проблемах. - Малая известность молодого бренда
O – Возможности	T – Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> - Растущий рынок ИИ-сервисов и онлайн-услуг по ремонту техники. - Сотрудничество с производителями для авторизованного ремонта. - Использование цифрового маркетинга для привлечения новых клиентов. 	<ul style="list-style-type: none"> - Конкуренция со стороны других онлайн-сервисов и локальных мастерских, крупных ритейлеров. - Изменения в законодательстве онлайн услуг. - Риски, связанные с безопасностью и защитой данных.

Монетизация услуг



КиберКонтроль

ИИ-обслуживание ПО через КиберАссистент



КиберОсмотр

Диагностика оборудования клиента



Оплата за выезд мастера и ремонт

А также доставку оборудования



Оплата за установку / обновление ПО

Включая стоимость программ



КиберУход

Чистка от пыли, замена терморасты,



КиберАпгрейд

Включая плату за ремонт и комплектующие



КиберОбмен

Подменное оборудование на время ремонта



Расширенная гарантия

1 мес. бесплатно, 12 месяцев за доплату

Подписочные абонементы:



Базовый план

Удалённые консультации и диагностика



Премиум-план

Обслуживание: чистка от пыли, замена терморасты до тр устройств до двух раз в год



Бизнес-план

Вызовы мастера со скидкой на неограниченное кол-во ремонтов, с уклоном на юридические лица



Финансовый план

Календарно-ресурсное планирование

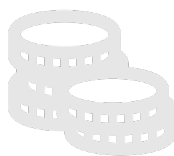


№	Наименование этапа	Длит-т	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Сумма (ру)	2024			2025						
							Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль
1	➤ Разработка концепции и БП	7	01.10.2024	07.10.2024	Я	0,00	0,00									
2	➤ Разработка платформы	80	08.10.2024	26.12.2024	Маркетолог, разработчики	800 000,00				800 000,00						
3	➤ Регистрация компании	7	08.10.2024	14.10.2024	Я	50 000,00	50 000,00									
4	➤ Вывод на рынок	150	27.12.2024	25.05.2025	Маркетолог	2 000 000,00									2 000 000,00	
5	🔧 Производство [Базовый план]	...	01.01.2025										
6	🔧 Производство [Базовый план (Индивидуальная цена)]	...	01.01.2025										
7	🔧 Производство [Выезд мастера]	...	01.01.2025										
8	🔧 Производство [Диагностика (КиберОсмотр)]	...	01.01.2025										
9	🔧 Производство [Дистанционное обслуживание]	...	01.01.2025										
10	🔧 Производство [Модульный ремонт]	...	01.01.2025										
11	🔧 Производство [Обслуживание (КиберУход)]	...	01.01.2025										
12	🔧 Производство [Премиум план]	...	01.01.2025										
13	🔧 Производство [Подменное оборудование (КиберОборудование)]	...	01.01.2025										
14	🔧 Производство [Продажа оборудования]	...	01.01.2025										
15	🔧 Производство [Продажа ПО]	...	01.01.2025										
16	🔧 Производство [Расширенная гарантия]	...	01.01.2025										
17	🔧 Производство [Реклама на сайте]	...	01.01.2025										
18	🔧 Производство [Установка/обновление ПО]	...	01.01.2025										

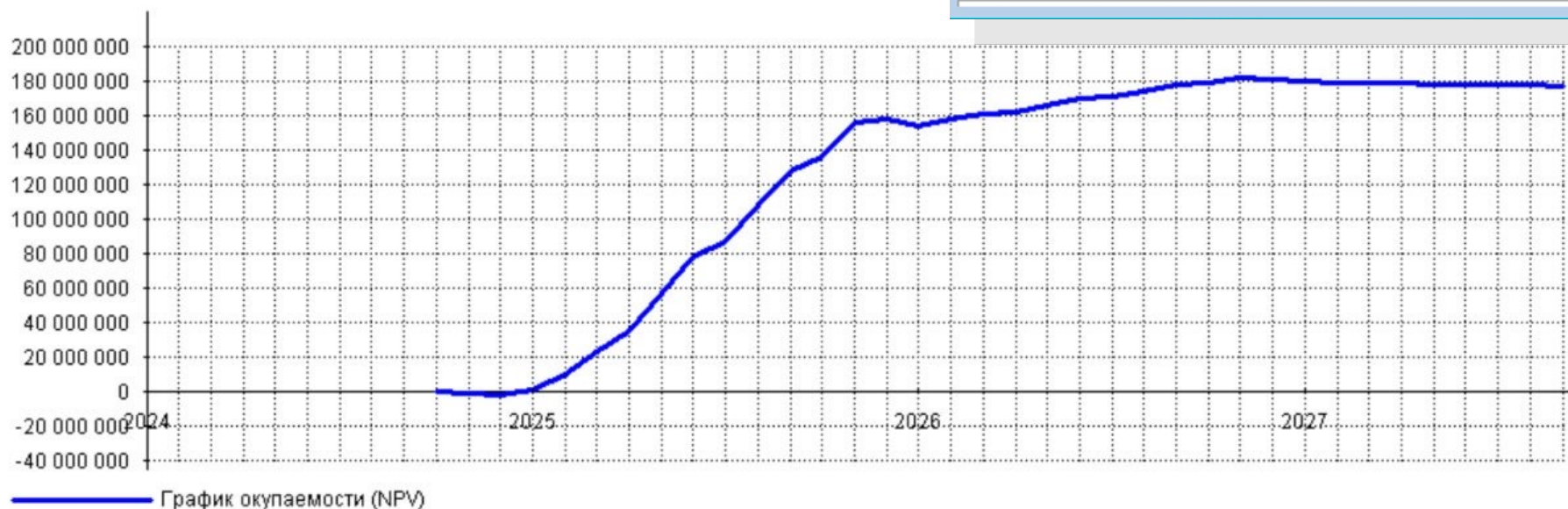


Финансовый план

Эффективность инвестиций
График окупаемости



Эффективность инвестиций		
Длительность проекта: 36 мес.		
Период расчета: 36 мес.		
Справка		
Показатель	Рубли	Доллар
► Ставка дисконтирования, %	27,00	8,00
Период окупаемости - РВ, мес.	4	4
Дисконтированный период окупаемости - DPB, мес.	4	4
Средняя норма рентабельности - ARR, %	484,87	484,87
Чистый приведенный доход - NPV	177 195 674,16	2 138 161,20
Индекс прибыльности - PI	17,28	15,43
Внутренняя норма рентабельности - IRR, %	10 000,00	10 000,00
Модифицированная внутренняя норма рентабельности - MIRR, %	226,17	168,32



Митигация рисков

Наименование риска	Вероятность	Влияние на ход проекта	Мероприятия по митигации рисков
Конкуренция с локальными сервисами и крупными компаниями	4	4	Уникальные преимущества, акцент на удобство и скорость
Низкая платежеспособность клиентов	3	3	Гибкая ценовая политика, бесплатные базовые услуги, скидки и рассрочки
Недостаточный поток клиентов	4	5	Активное продвижение через маркетинг, SEO, реферальные программы и социальные сети
Сбои в удаленной диагностике	3	4	Тестирование ПО, регулярные обновления, поддержка клиентов
Проблемы с качеством интернет-соединения у клиентов	3	3	Минимальные требования к соединению, пошаговые инструкции для клиентов
Безопасность данных	2	5	Использование шифрования, аудит безопасности, обучение сотрудников
Недостаток квалифицированных специалистов	4	4	Программа обучения, сертификация, проверка качества работы
Трудности масштабирования бизнеса	3	4	Автоматизация процессов, планирование роста, привлечение фрилансеров или аутсорсинг
Проблемы с управлением операционными процессами	3	4	Внедрение CRM-систем, четкие процессы и структура работы, контроль качества
Негативные отзывы клиентов	3	4	Мониторинг отзывов, быстрая реакция на жалобы, компенсации и бонусы

Целевые потребители услуг

1. Пользователи ПК:

Возраст: 25-45 лет

Используют технику в ежедневной работе, ценят скорость и качество обслуживания.

Потребности: Срочный ремонт, поддержка на дому или в офисе.

2. Пожилые люди:

Возраст: 60+ лет

Меньше знакомы с технологиями, предпочитают простоту и понятность услуг.

Потребности: Помощь во взаимодействии с программами, помощь в ремонте и настройке, дружелюбный сервис.

3. Малый бизнес:

Размер: Компании с числом сотрудников от 1 до 50

Потребности: Регулярное обслуживание, поддержка по вызову, доступные цены.

4. Геймеры:

Возраст: 16-35 лет

Часто обновляют оборудование, ищут специализированные услуги.

Потребности: Качественный ремонт и апгрейд, консультации по модификациям.





Спасибо за внимание!



Давид Толмачев

Разработка бэкенд-составляющей и
финансовой части проекта

dave-at@yandex.ru

Павел Шумейко

Разработка фронтенд-составляющей и
маркетинговой части проекта

contact@pavelshumeyko.ru

Научный Руководитель: **Китова Ольга Викторовна** – доктор экономических наук, профессор