

# 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

**х3**

Рост спроса в **2024**

**50%**

Завышение цен

**250**

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



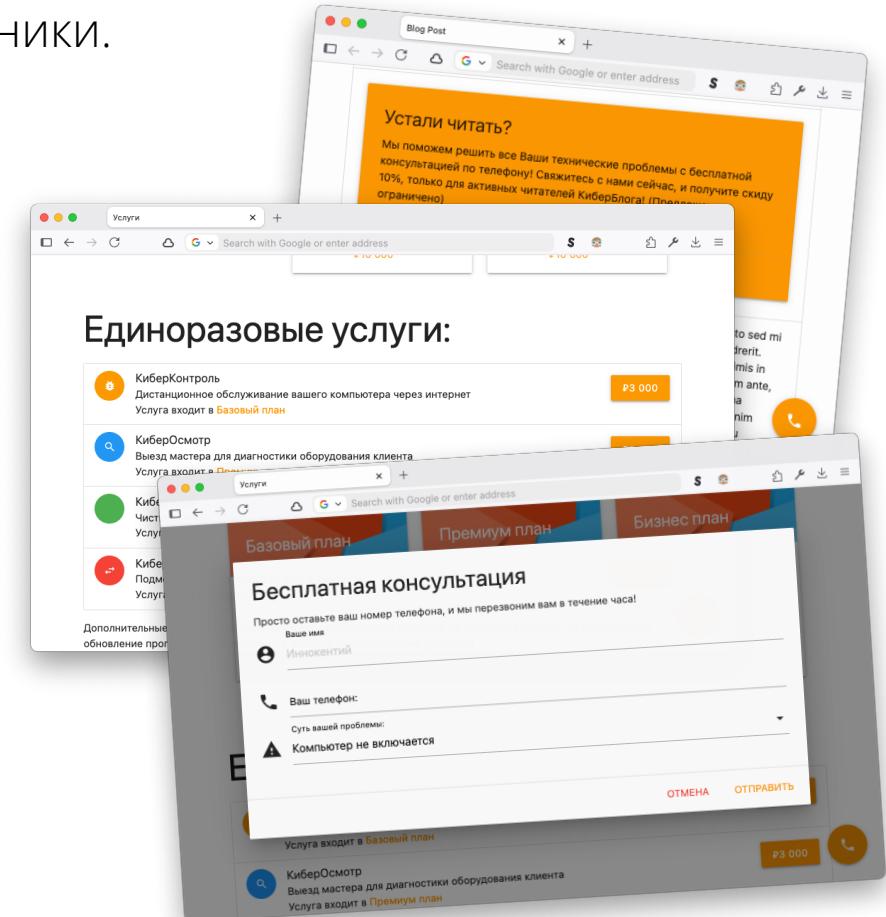
# Решение

**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	Ключевые виды деятельности	Ценностные предложения	Отношения с потребителями	Сегменты потребителей
Производители компьютерных комплектующих, поставщики программного обеспечения, логистические компании	Удалённая диагностика, онлайн и оффлайн консультации, вызов мастера по адресу, предоставление подменной техники.	Обеспечение надежного, профессионального и оперативного обслуживания компьютерной техники.	Персональная поддержка, автоматизированный сервис, программы лояльности, советы по уходу за ПК, онлайн-сообщества.	Пользователи ПК, пожилые люди, малые и средние предприятия, геймеры.
<b>Ключевые ресурсы</b>			<b>Каналы сбыта</b>	
Человеческие ресурсы (персонал), физические ресурсы (оборудование, недвижимость), материальные ресурсы (комплектующие, лицензии ПО, сети филиалов).			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	<b>Потоки доходов</b>			
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.	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

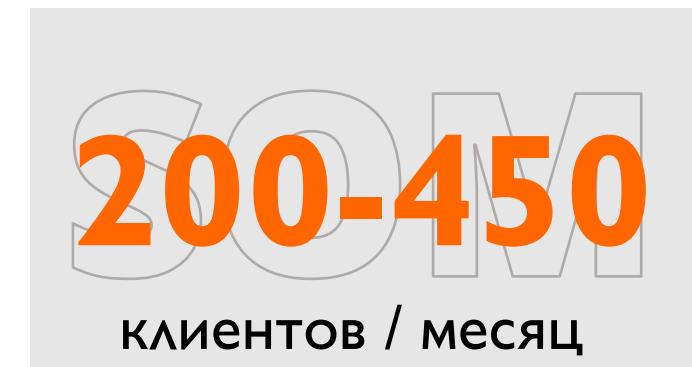
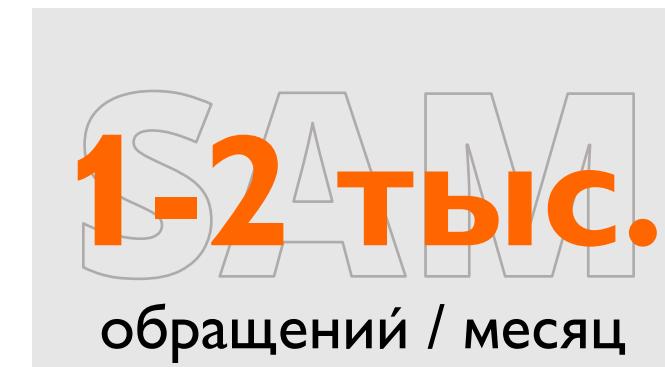
От общего к частному: Анализ потенциала и сегментации рынка

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

**ТАМ:** 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.



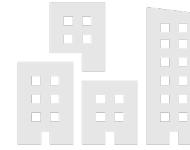
# STEPLE Анализ

Стратегические факторы влияния на развитие бизнеса

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



# Монетизация услуг



## КиберКонтроль

ИИ-обслуживание ПО через КиберАссистент



## КиберОбмен

Подменное оборудование на время ремонта



## 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 термопасты,



## КиберАпгрейд

Включая плату за ремонт и комплектующие



## Расширенная гарантия

1 мес. бесплатно, 12 месяцев за доплату

## Подписочные абонементы:



### Базовый план

Удалённые консультации и диагностика



### Премиум-план

Обслуживание: чистка от пыли, замена термопасты до троих устройств до двух раз в год



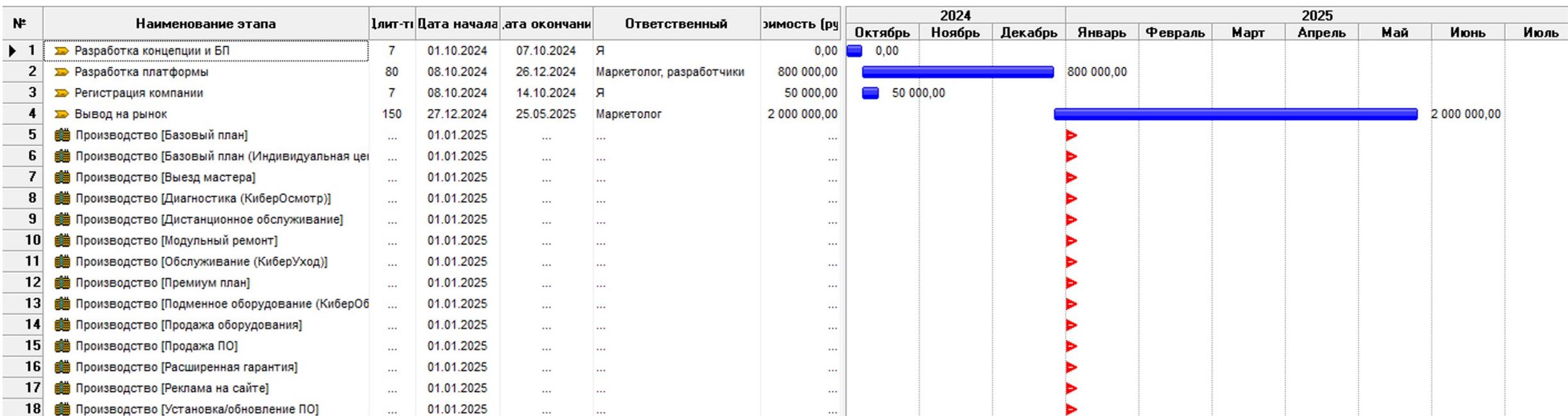
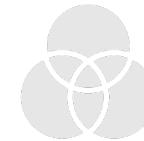
### Бизнес-план

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



# Финансовый план

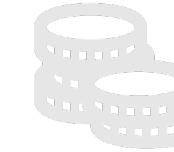
Календарно-ресурсное планирование



# Финансовый план

Эффективность инвестиций

График окупаемости

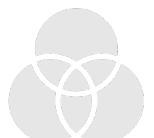
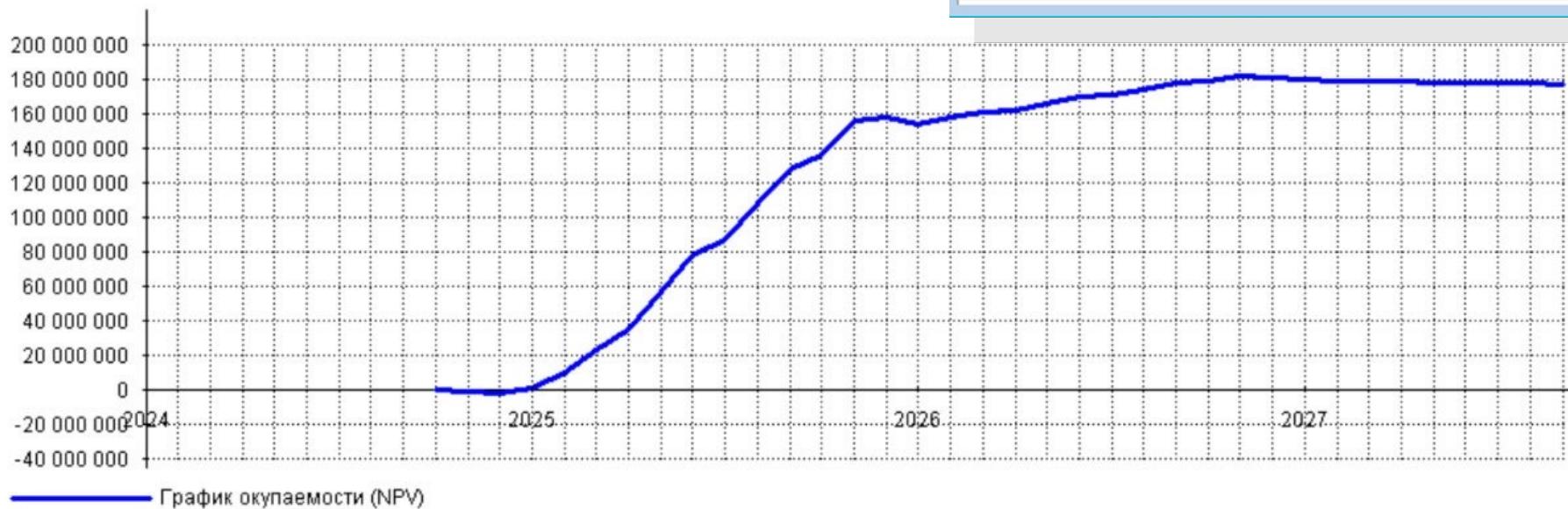


Эффективность инвестиций

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.





КиберМастер



# Спасибо за внимание!



**Давид Толмачев**

Разработка бэкенд-составляющей и  
финансовой части проекта

[dave-at@yandex.ru](mailto:dave-at@yandex.ru)

**Павел Шумейко**

Разработка фронтенд-составляющей и  
маркетинговой части проекта

[contact@pavelshumeyko.ru](mailto:contact@pavelshumeyko.ru)

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