



# **Бизнес-план**

## **услуги сети интернет**

## 1. Резюме

Фирма «Интер Плюс» создается с целью организации и развития услуг, связанных с доступом в глобальную сеть Интернет.

Сеть Интернет на сегодняшний момент является оперативным источником информации и средством общения между людьми. Для этой глобальной сети не существует границ, с помощью сети почта доходит за несколько часов в любую точку земного шара, люди получают возможность визуально общаться друг с другом не выходя из дома. Новости в Интернете на несколько часов опережают телевидение, радиовещание, газеты.

Фирма «Интер Плюс» будет осуществлять доступ к сети в различных формах, которые зависят от потребностей абонентов: это может быть коммутируемый доступ по телефонным линиям или постоянный доступ 24 часа в сутки. Оплата варьируется от состояния рынка, так как на данный момент на рынке присутствует около 30 компаний предоставляющих доступ к Интернету, соответственно цены не могут быть сильно завышены или занижены. Примерная оценка стоимости доступа будет составлять примерно 45-50\$ США в месяц за неограниченный доступ и при повременной оплате, зависящей от времени дня будет составлять 1.0-1.5\$/днем и 0.5-0.7 \$/ночью. Дневное время будет определяться с 9.00 утра до 12.00 ночи, ночное время будет соответственно с 12.00 ночи до 9.00 утра. За предоставление электронного почтового ящика и доступа к серверу новостей плата не взимается, также бесплатно будет предоставлено 2МБ дискового пространства для нужд пользователя. Использование места на диске свыше 2 МБ будет оплачиваться отдельно. Также параллельно предоставлению доступа в Интернет будут создаваться сайты для коммерческих организаций и частных лиц. Оплата данной услуги не имеет фиксированного прейскуранта и устанавливается индивидуально для каждого заказчика. Для пользователей будет организована круглосуточная телефонная служба технической поддержки. Учитывая состояние телефонных линий в Москве, не все желающие смогут получить ту скорость соединения, которую они хотели бы, но в целом это не должно отразиться на общем числе пользователей. Суть проекта состоит в том, чтобы обеспечить доступом в Интернет как можно больше абонентов. Предлагаемое число абонентов -1450, а годовая выручка составит 72500\$.

## 2. Описание предприятия и отрасли

Фирма «Интер Плюс» является единственным предприятием без образования юридического лица, расположенная по адресу 119034, Москва, Коробейников пер., д.4/2, строение 6. Тел. 332-62-89, тел/факс 348-78-48. Владелец фирмы - Сакина, одновременно являющаяся ее директором. Остальной требующийся персонал будет наниматься директором. Услуги, предоставляемые фирмой, ориентированны как на частного пользователя, так и на организации. Рынок сбыта будет довольно популярен, так как мы предоставляем возможность выбора между ежемесячной и почасовой оплатой, в некоторых фирмах такого выбора нет. Регистрация пользователей в базе данных будет бесплатна, в то время как некоторые провайдеры взимают за это единовременную плату в размере 20-40\$ США. Для организаций фирма предоставляет выделенный канал ISDN, при ежемесячной оплате 300-400\$ ПИТА. Данный вид доступа необходим компаниям, которым необходим оперативный доступ к информации и оперативная связь со своими партнерами по всему миру. Также будет спрос на сайты различных компаний, так как при всех прочих условиях реклама в Интернете намного дешевле и к тому же на своем сайте можно разместить несоизмеримо больше информации, чем в любом печатном издании.

Учитывая большое количество конкурентов и неослабевающий интерес к Интернету, можно сказать, что в ближайшие несколько лет рынок возрастет в несколько раз. Фирмы, предоставляющие доступ для пользователей, дают в своей основе, идентичный пакет услуг, который незначительно изменяется в зависимости от каждой фирмы. Цены на рынке незначительно колеблются в зависимости от спроса. Несмотря на обилие фирм, предлагающих данную услугу спрос на провайдерские услуги держится примерно на одном уровне. На рынке можно выделить 2-3 крупнейших компании: «Россия онлайн», «Демос», «Релком», в которых цены несколько выше, чем в среднем по Москве. Но в данных компаниях несколько шире спектр услуг и качество сервиса. Спросом у частных лиц пользуются аккаунты более мелких фирм, у которых также существует ежемесячная оплата без учета времени. Качество связи напрямую зависит от качества АТС пользователя и провайдера, так что у каждого провайдера постепенно формируется свой круг постоянных пользователей. Исследования мнения потребителей будут производиться, учитывая звонки в службу технической поддержки и мнения пользователей, высказанные на специальных конференциях. Из этих конференций также можно почерпнуть информацию о своих конкурентах, а так как эти конференции не контролируются никем из провайдеров, следовательно это источник довольно объективной информации о состоянии рынка провайдера услуг. Рынком сбыта доступно в Интернет будет Москва и возможно некоторые города Подмосковья, например Люберцы, при условии наличия московского номера и устойчивой связи с приемлемой скоростью соединения.

## 3. Конкуренция

Сейчас на рынке существует несколько основных фирм, обеспечивающих доступ в сеть, и у которых сложился определенный круг пользователей, будут составлять основную конкуренцию. Ниже

приведены цены на предоставляемые ими аккаунты.

**Таблица 1. Конкуренты**

Название компании	Цена на неограниченный доступ	Повременная оплата
1 . Cityline	36.6\$	1 5\$ за 15 часов работы
2. Mr. Postman	20\$ (в ночное время с 2 до 10)	60\$ за 40 часов + неограниченный доступ ночью 1 ,8\$ в час с 8 до 3 ночи 0,9\$ в час с 3 до 8 утра
3. Demos (регистрация 20\$)	нет	С 9 до 24 часов 2,4\$ в час (по рабочим дням) С 9 до 24 часов 1 ,8\$ в час (по выходным дням) С 24 до 9 часов 1 ,2\$ в час
4.Com2com	нет	30\$ за 60 часов работы при превышении 60 часов почасовая оплата из расчета 1 ,8\$ в час

В данной таблице находятся представители всех ценовых категорий. Учитывая, что данные компании находятся на рынке достаточно давно, то о них сложилось уже устойчивое мнение потребителей. Поскольку наша компания будет ориентироваться на потребителя со средним достатком, то компании типа Demos не будут составлять нам конкуренцию, так как мы изначально сможем выйти на уровень предоставления услуг. Основную конкуренцию мы будем наблюдать со стороны небольших провайдерских фирм, предоставляющих доступ по системе неограниченного доступа. На данный момент на рынке по такой системе реально работают достаточно небольшое количество фирм. Из них 2-3 находятся на рынке больше года, остальные достаточно недавно были созданы и мы будем находиться с ними в одинаковых условиях. У новых компаний нет еще сложившегося круга пользователей, также как и единого мнения пользователей о качестве предоставляемых услуг.

Рекламу своих услуг фирмы размещают в основном в специализированных изданиях, что связано с тем, что Интернет не получил еще всестороннего применения в России. Но реклама размещается в компьютерной прессе достаточно регулярно, что свидетельствует о регулярном спросе на аккаунты в Москве. В мире коммуникаций на данный момент есть технологии, позволяющие повысить скорость передачи данных по телефонным линиям. Некоторые компании для привлечения пользователей начинают вводить на своих модемных пулах (телефонный номер на котором установлены модемы) эти технологии, но в некоторых случаях это себя не оправдывает, так как для получения высокой скорости соединения 57600 бит/сек, (средняя скорость соединения 28800-33600 бит/сек) необходимо иметь высококачественные кабели и цифровую АТС. Большинство же пользователей не имеют ни того, ни другого и наличие или отсутствие у фирмы данного оборудования никак не затрагивает их интересы.

Следующий аспект в выборе фирмы лежит в области оплаты услуг. Для удобства пользователей некоторые фирмы предоставляют своим клиентам возможность оплаты своих услуг через банк или при помощи кредитной карточки. Это существенно упрощает взаимоотношение с клиентом и позволяет снять дополнительную нагрузку с офиса.

#### **4. План маркетинга**

Распространение аккаунтов предполагается не только через напрямую (фирма-клиент), а еще через магазины и фирмы торгующие компьютерной техникой. По предварительному договору с магазином (компанией) аккаунт фирмы будет прилагаться в комплексе с модемом или вместе с компьютером оснащенным модемом. Также для рекламы можно будет распространять аккаунты в виде небольших бесплатных пакетов содержащих 2-3 часа работы в Интернет. Такой вид рекламы приобретает в последнее время все большую популярность, распространяются данные аккаунты через компьютерные журналы или на компьютерных выставках. Для новых пользователей будет предоставлена возможность проверки связи, так называемый тестовый логин, на 0,5-1 час работы, перед заключением договора на подключение.

Организованная для клиентов служба технической поддержки будет работать круглосуточно и без выходных, это делается для оперативного устранения неполадок и, чтобы клиент всегда мог получить квалифицированную помощь при возникновении проблем.

Мнение о качестве связи и работе узла подключения будут получены напрямую от наших клиентов или из специальных групп новостей доступных для общего пользования. В этих же группах можно находить новых клиентов самим, а не ждать пока они придут сами.

Одним из основных продвижения услуг нашей фирмы - реклама в средствах массовой информации и распространения листовок в разных районах города Москвы. За несколько дней до открытия офиса нашей фирмы необходимо начинать распространения информации об услугах, предоставляемых фирмой, среди потенциальных клиентов. В первый месяц работы предполагается наиболее широко разрекламировать фирму. В следующей таблице приведены расходы на рекламу в средствах массовой информации.

**Таблица 2. Расходы на рекламу в средствах массовой информации**

Название издания	1999 год			
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
Мир компьютеров	1000 • 2 объяв. = 2000\$	1000 • 2 объяв. = 2000\$	1 объяв. 1000\$	1 объяв. 1000\$
7 дней	200 • объяв. = 1200\$	200 • 4 объяв. = 800\$	200 • 2 объяв. = 400\$	200 • 2 объяв. = 400\$
Листовки (10 тыс. шт/кварт.)	125\$	125\$	125\$	125\$
Всего:	3325\$	2925\$	1525\$	1525\$
Итого: 9300\$				

#### 4.1. Ценообразование

Стратегия маркетинга фирмы «Интер Плюс» в области цен является ценовая конкуренция: политика фирмы строится на принципах установления цен реализации некоторых услуг ниже на 10-15% или предоставление их бесплатно (например, регистрация абонента). Фирма «Интер Плюс» планирует установить следующие цены на предоставление своих услуг.

**Таблица 3. Цены на предоставление услуги**

Наименование услуги	Цена \$/месяц	Описание
1 . Неограниченный доступ • в дневное время • в ночное время • круглосуточно	32 30 50	электронная почта 2МБ, дискового пространства 5МБ
2. Экономичный (15 часов) • каждый допол. час	15 1	электронная почта, 1 МБ
3. Канал ISDN (для организаций)	400	круглосуточный доступ, электронная почта, 10МБ

#### 5. Производственный план

Для создания Интернет-узла необходимо небольшое помещение для размещения компьютеров и коммуникационного оборудования, также необходимо наличие в помещении телефонных линий. Для нормальной работы необходимы 2-3 компьютера объединенные в локальную сеть, 20-30 модемов объединенных в одну стойку и подключенных к телефонной линии через специальный разветвитель. Все оборудование: компьютеры, модемы и прочее будет закупаться на внутреннем рынке, так как при прямом заказе у производителей возможны задержки при получении товара на таможне. Телефонные линии будут закупаться у МГТС, вероятно будет закуплена сразу целая серия из 10-15 номеров для обеспечения полного функционирования офиса. Также необходимо приобрести лицензию на предоставление коммуникационных услуг в Минсвязи России. После налаживания стабильной работы узла, возможно будет сокращен или временно приостановлен набор новых пользователей желающих подключиться по системе неограниченного пользования, что связано с высокой популярностью данной системы оплаты. Но взамен пользователям будут предложены варианты оплаты за определенное количество часов, например 30\$ за 30 часов (что составляет 1\$ в час), а при превышении этого лимита оплата будет производиться по базовой тарифной ставке. Необходимо будет ввести нескольких таких пакетов с количеством часов, например от 10 до 80, это должно удовлетворить пользователей различного уровня и предоставить им свободу выбора. В таблице № 3 приведены примерные расходы для обустройства Интернет-узла.

**Таблица 4. Затраты на организацию Интернет-узла**

Расходы	Единовременные	Постоянные
1 . Лицензия Минсвязи России	250\$	
2. Компьютер (2 шт.)	2000\$	
3. Модемная стойка (2 шт.)	3000\$	
4. Сервер	1000\$	
5. Мелкое оборудование	800\$	
6. Аренда канала	2500\$	400\$/мес.
7. Подключение 15 номеров, включая прокладку кабеля	2000\$	300\$/мес.
Общая сумма	9550\$	700\$/мес.

**Таблица 5. Расчет себестоимости за год**

Издержки	Сумма
1. Постоянные	
• Зарплата	1700\$ • 12 мес. = 20400
• Начисление на з/п (41%)	8364\$
• Аренда помещения (50 м)	50 • 200\$ = 10000
• Плата за телефон	300\$ • 12мес. = 3600\$
• Аренда канала	400\$ • 12мес. = 4800\$
• Амортизация (14%)	1350
1 . Переменные	
• Реклама	9300\$
• Электроэнергия	50\$
Итого: 57860\$	

## **6. Организационный план**

Фирма «Интер Плюс» является единоличным предприятием. Директор - владелец фирмы, который получает весь доход и несет весь риск от бизнеса.

Малый бизнес по сравнению с другими видами предпринимательской деятельности имеет ряд преимуществ:

- небольшая капиталоемкость и обусловленная этим широкая доступность населению;
  - оперативность, позволяющая эффективно следить за рынком услуг;
  - простота в организации дела;
  - самостоятельность и свобода действий предпринимателя. При принятии тактических и стратегических решений действия предпринимателя не связаны мнениями партнеров или органов аппарата управления фирмы;
  - высокая степень заинтересованности в результате труда. Соединение в одном лице собственника и труженика стимулирует хорошую работу предпринимателя, принятие продуманных, осторожных решений с минимальной степенью риска, стремление к сохранению и упрочнению дела;
  - быстрая ликвидность фирмы. В случае неудачи или изменения стратегии предпринимателя дело можно легко и выгодно продать;
  - хороший социально-психологический климат в фирме и отсутствие бюрократизма в управлении.
- В данной таблице сведены сотрудники необходимые для нормального функционирования фирмы и примерная заработная плата для каждого сотрудника.

**Таблица 6. План персонала**

Должность сотрудника	Обязанности сотрудника	Зарботная плата
1 . Директор	Владелец фирмы. Координирует работу всей фирмы	600\$
2. Системный администратор	Поддерживает функционирование сервера и программного обеспечения	300\$
3. Бухгалтер	Ведет финансовую деятельность	200\$
4. Менеджер по рекламе	Предлагает услуги фирмы на рынке	200\$
5. Начальник	Обеспечивает работу узла доступа в течение рабочего дня	400\$
6. Служба технической поддержки (2 человека)	Обеспечивает информационную и техническую поддержку пользователей по телефону	200\$
7. Курьер	Выполняет различные поручения	По договоренности
ОБЩАЯ СУММА 1900\$		

На начальном этапе развития компании возможно совмещение некоторых должностей, например начальник и вебмастер находящиеся в офисе в дневное время могут давать консультации пользователям по возникшим вопросам. Зарботная плата соответственно у них при совмещении будет повышена.

#### **7. Финансовый план и стратегия финансирования**

В следующей таблице приводятся данные о расходах и доходах на первый год работы, в течении которого предполагается окупить вложенные в дело средства.

**Таблица 7. Предполагаемые доходы и расходы**

Расходы и доходы	1999 год				
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	Итого за год
1 . Приток абонентов 2. Доход от продаж 3. Издержки 4. Прибыль	300 15000\$ 14470\$ 530\$	350 17500\$ 14470\$ 3030\$	400 20000\$ 14470\$ 5530\$	400 20000\$ 14470\$ 5530\$	1450 72500\$ 57860\$ 14640\$

Для расчета годового дохода от продажи услуг была взята средняя цена на услуги (50\$) без учета НДС, потому, что налоговая ставка очень часто меняется, поэтому все расчеты приведены без учета НДС.

Из данной таблицы видно, что теоретически первая возможная прибыль может появиться во 2-м квартале, но в 3-м она все равно уйдет на какие-нибудь дополнительные затраты и в общей сумме к 3-му кварталу фирма себя еще не окупит. На окупаемость реально выйти не раньше 4-го квартала или позже. Средства на финансирование данного проекта принадлежит владельцу фирмы «Интер Плюс». Прибыль фирмы не облагается налогом на прибыль, так как фирма является единоличным предприятием без образования юридического лица. Налог будет браться с доходов владельца фирмы в качестве подоходного.

#### **8. Расчет точки безубыточности**

Расчет точки безубыточности позволяет увидеть до какого уровня может упасть выручка, когда прибыль станет нулевой. Для расчетов необходимо знать:

выручку от продаж 72500\$

постоянные издержки 48514\$

переменные издержки 9345\$

прибыль 14640\$

Точку безубыточности определяем по формуле:

$$R' = FC/K,$$

где R - пороговая выручка, FC - постоянные издержки. К- коэффициент покрытия.

Последовательность расчетов для нахождения пороговой выручки (выручки, соответствующей точке безубыточности) будет следующей:

1. Найдем сумму покрытия:

$$725500 - 9345 = 63155\$$$

2. Вычислим коэффициент покрытия:

$$63155/72500 = 0,87$$

3. Пороговая выручка

$$R = 48514/0,87 = 55763$$

Фактическая выручка фирмы выше пороговой. Чтобы оценить насколько фактическая выручка от продажи превышает выручку, обеспечивающую безубыточность, рассчитывается запас прочности - процентное отклонение фактической выручки от пороговой:

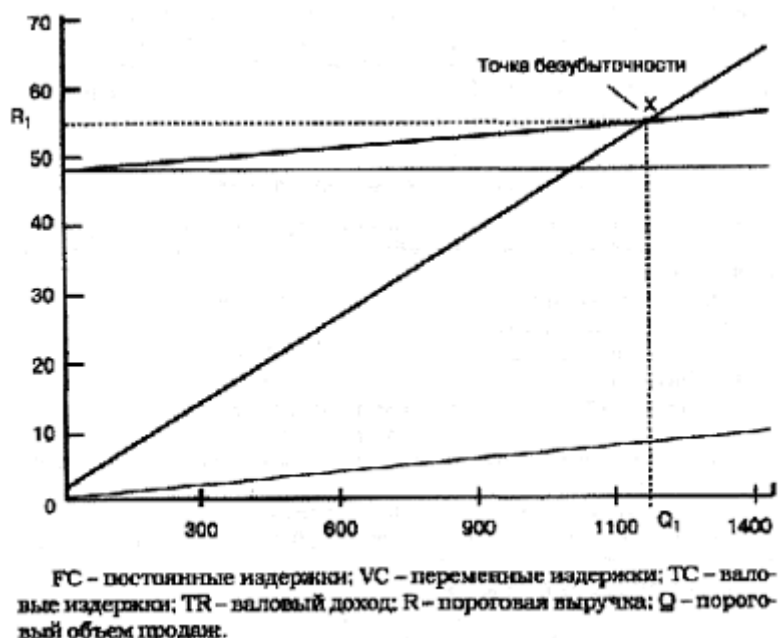
$$St = (R - R_1)/R \times 100\%,$$

где St - запас прочности, R- фактическая выручка, R1- пороговая выручка.

Чем больше запас прочности, тем лучше для фирмы.  $St = (72500 - 55763)/72500 \times 100\% = 23\%$

Значение запаса прочности 23% показывает, что если выручка фирмы сократится менее, чем на 23%, то фирма будет получать прибыль; если больше, чем на 23%, - окажется в убытке.

### График точки безубыточности:



### 9. Оценка риска

Оказание услуг и предоставление информации через Интернет стало обычным делом, но несмотря на это, существует небольшой риск, связанный с тем, что при нынешнем состоянии телефонных линий в Москве одной из главных проблем будет качество связи, которое может ухудшаться по разным причинам. Чтобы решить эту проблему необходимо модернизировать всю телефонную систему в целом, но в связи с тяжелым экономическим положением в стране в данный момент это невозможно. Поэтому фирма «Интер Плюс» сделает все возможное для того, чтобы система работала без сбоев.