

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВНЗ «УКРАЇНСЬКИЙ КАТОЛИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Факультет суспільних наук
Кафедра управління та організаційного розвитку

Магістерська робота

на тему: Платформа запису онлайн на послуги

Виконала: студентка 6 курсу, групи СІП20/М

Спеціальності 073 «Менеджмент»:

Дейнека О.Б.

Керівник: Вуйцик О.

Рецензент: Павлучинський В. І.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ПРОБЛЕМА ТА РІШЕННЯ	6
1.1 Передумови	6
1.2 Нові підходи та рішення	7
1.3 Актуальність рішення	13
1.4 Готовність оплачувати продукт	13
РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ РИНКУ	14
2.1 Цільова аудиторія	14
2.2 Обсяг ринку	16
РОЗДІЛ III. БІЗНЕС-МОДЕЛЬ ПРОЄКТУ	19
3.1 Модель Остервальдера	19
3.2 Монетизація і ціноутворення	21
3.3 Масштабування	22
РОЗДІЛ IV. КОМАНДА	23
4.1 Учасники команди	23
4.2 Умови виходу з проекту	24
РОЗДІЛ V. АНАЛІЗ КОНКУРЕНТІВ	25
РОЗДІЛ VI. СТЕЙКХОЛДЕРИ І КОМУНІКАЦІЇ	27
6.1 Карта стейкхолдерів	27
6.2 Цілі залучення стейкхолдерів	28
6.3 Канали комунікацій	29
РОЗДІЛ VII. РИЗИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЄКТУ	30
7.1 Неготовність бізнесу стандартизувати послуги	30
7.2 Захід міжнародних гравців	30

7.3 Недовіра до нового продукту	31
РОЗДІЛ VIII. ОЦІНКА ІНВЕСТИЦІЙ ТА БЮДЖЕТ	32
ВИСНОВКИ	36
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	38
ДОДАТОК А. ОПТИМІСТИЧНИЙ СЦЕНАРІЙ	39
ДОДАТОК Б. ПЕСИМІСТИЧНИЙ СЦЕНАРІЙ	42

ВСТУП

Сучасний світ щороку стає все швидшим. Люди намагаються досягнути кращих результатів за коротші терміни, знаходити час для роботи, особистого життя, дітей, друзів і розваг. Мультизадачність стала нормою сучасного світу. Ми слухаємо аудіокниги, коли їдемо на роботу чи сидимо у кріслі стоматолога, перевіряємо емейли в заторах чи коли стоїмо у черзі. Справжня супер сила, якої ми всі прагнемо – це можливість робити кілька речей одночасно.

Метою платформи Zarus є створення порталу для запису на будь-які послуги онлайн зі зручним пошуком по геолокації. Таким чином клієнти зможуть використовувати свій час якнайкраще, об'єднуючи повсякденні рутинні справи. Для прикладу – записатися на мийку авто та стрижку поруч чи тренування для дитини і візит до стоматолога для себе. Така платформа є особливо цінною для людей, які переїжджають в нове місто і не знайомі з місцевими сервісами. В платформі можна легко знайти потрібний сервіс неподалік, відібрати за відгуками та записатися онлайн.

Ми поділили проект на дві фази. Перша - запуск платформи для онлайн запису, яка реалізована в межах даного дипломного проекту. Друга - запуск порталу, для пошуку сервісу і запису онлайн через платформу.

Стратегія запуску полягає в залученні максимальної кількості клієнтів різних галузей до платформи онлайн запису на безкоштовній основі протягом першого року і згодом долучення їх до порталу для пошуку сервісу і запису онлайн. Також ми плануємо покращувати першу версію сервісу під потреби користувачів і тестувати бізнес модель.

Бізнес в Україні швидко розвивається і прагне надавати кращий сервіс клієнтам в той час як клієнти цінують свій час і зручність, і шукають сервіси, де можна записатися онлайн. Б'юті-індустрія досить швидко стандартизувала сервіси

і багато хто вже пропонує своїм клієнтам запис онлайн. Ми бачимо, що ринок автопослуг ще незайнятий, він є повільнішим у зміні процесів.

РОЗДІЛ І. ПРОБЛЕМА ТА РІШЕННЯ

1.1 Передумови

91% північноамериканських компаній використовують програмне забезпечення для побудови міцних відносин з клієнтам. За даними спільного дослідження компаній GfK і Бітрікс24 [1], в Україні ситуація зворотна : більш ніж 90% компаній працюють з клієнтами за допомогою неспеціалізованих інструментів. У сфері послуг ситуація така ж, більшість і досі ведуть клієнтські записи у блокноті, що призводить до втрачених записів, накладок у розкладі та зменшення продажів. Онлайн запис зараз незамінний для сфери послуг. Клієнти надають перевагу сервісам з онлайн записом, оскільки можуть записуватися 24/7.

Представлені на ринку продукти розроблені під потреби б'юті-індустрії своїм функціоналом та інтерфейсом. Ринок автопослуг, медицини та інші сервіси не готові використовувати такі рішення і ми бачимо тут нішу. Незважаючи на наявність готових продуктів, більшість фахівців б'юті-індустрії і надалі ведуть записи за допомогою неспеціалізованих інструментів, оскільки наявні продукти онлайн запису часто є частиною більших, складніших рішень з якими фахівцю важко розібратися. Великі CRM системи пропонують велику кількість функціоналу для налагодження процесів за відповідну ціну. Підприємці зазвичай не готові платити за функціонал, який вони не планують використовувати.

Часто фахівці сфери послуг надають послуги самостійно і керувати записами в робочий час є фізично неможливим. Таким чином без автоматизованих рішень, вони можуть керувати записами лише у позаробочий час або ж під час робочих перерв. Як наслідок, вони часто втрачають клієнтів, які не готові чекати і обирають сервіси з онлайн записом.

Під час аналізу конкурентів ми побачили, що рейтинг програмного забезпечення для салонів краси найчастіше очолює російський сервіс YCLIENTS. Ще до війни, значна частина бізнесів, які планували впровадження онлайн запису,

не були готові використовувати російські рішення і шукали альтернативи або ж відмовлялися від задумів. На сьогодні ситуація лише загострилася.

1.2 Нові підходи та рішення

Перш за все ми пропонуємо просте рішення, яке підходить для всіх сфер послуг таких як перукарні, салони краси, барбершопи, стоматології, фітнес-центри, ветеринарні клініки, автошколи, автомийки, масажні салони, фотостудії, та інші сфери послуг. Бізнес зможе сам обрати і налаштувати зовнішній вигляд додатку відповідно до сфери послуг. При розробці продукту, особливу увагу ми приділи інтерфейсу, який є максимально простим для користувача.

На основі проведених клієнтських інтерв'ю, ми бачимо що для бізнесів у сфері послуг одною з основних проблем є велика кількість неявок клієнтів на запис або ж скасування в останню хвилину. Цей фактор також для них є бар'єром при переході на системи онлайн запису, оскільки вони очікують ріст неявок при використанні онлайн запису.

В своєму продукті ми багато уваги приділяємо захисту бізнесу та захисту даних клієнтів. Тому наше рішення включає алгоритми для верифікації клієнта та розпізнавання атак на бізнес. Також за добу до візиту кожен клієнт отримує нагадування про візит і повинен підтвердити свій візит за посиланням.

У повній версії продукту ми запустимо портал для пошуку і запису на сервіс з зручним фільтруванням по сервісу, часу, локації, ітд. Кожен з нас неодноразово не міг записатися на послугу в зручний час і локацію через повний запис. Ми плануємо покращувати досвід запису для кінцевих користувачів і будемо пропонувати їм можливість запису на години, які звільнилися, якщо вони будуть відповідати попереднім запитам користувача. Таким чином ми будемо допомагати бізнесам ефективніше заповнювати скасовані візити та неявки а також отримувати нових користувачів.

На рис. 1-5 зображено приклад онлайн запису на автомийку.

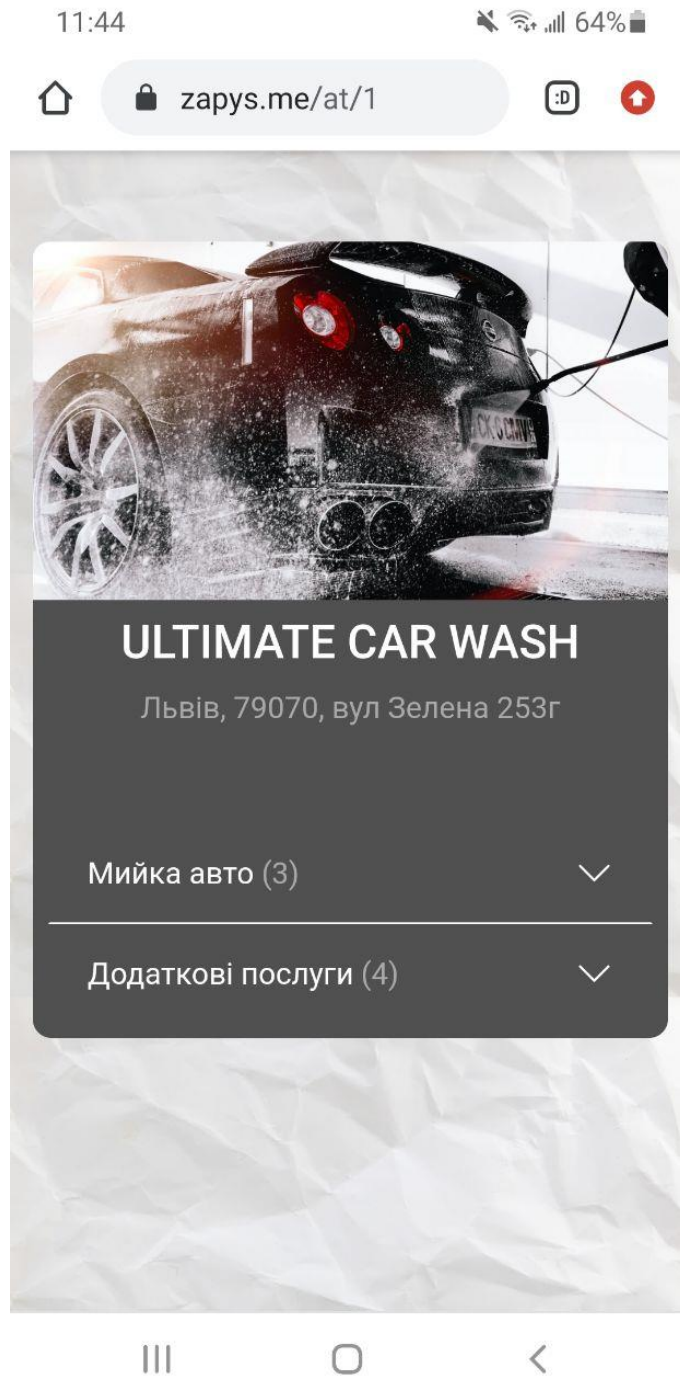


Рис. 1. Інформація про відділення компанії та типи сервісів

11:44

64%



ULTIMATE CAR WASH

Львів, 79070, вул Зелена 253г

Мийка авто (3)

Легкове авто

30 хвилин | 130 грн

Обрати

Авто 4*4

40 хвилин | 180 грн

Обрати

Мінівен

45 хвилин | 160 грн

Обрати



Рис. 2. Вибір сервісу

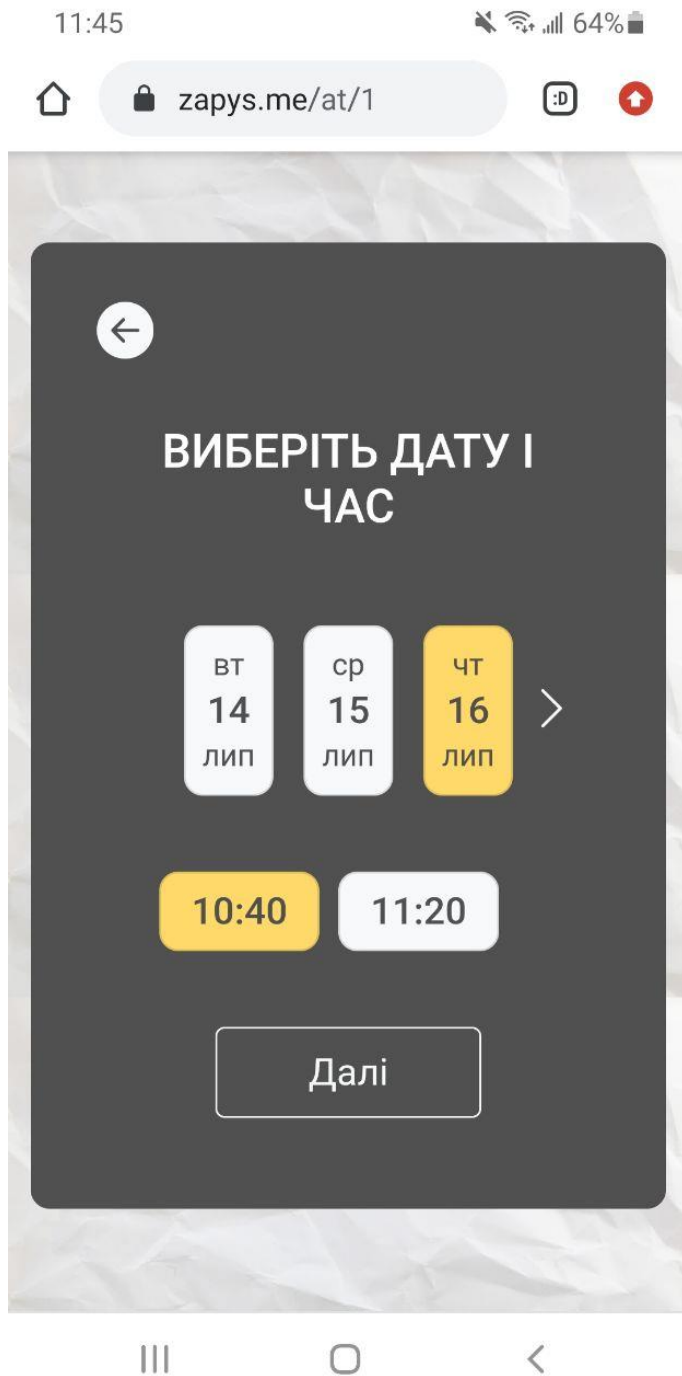


Рис. 3. Вибір дати та часу

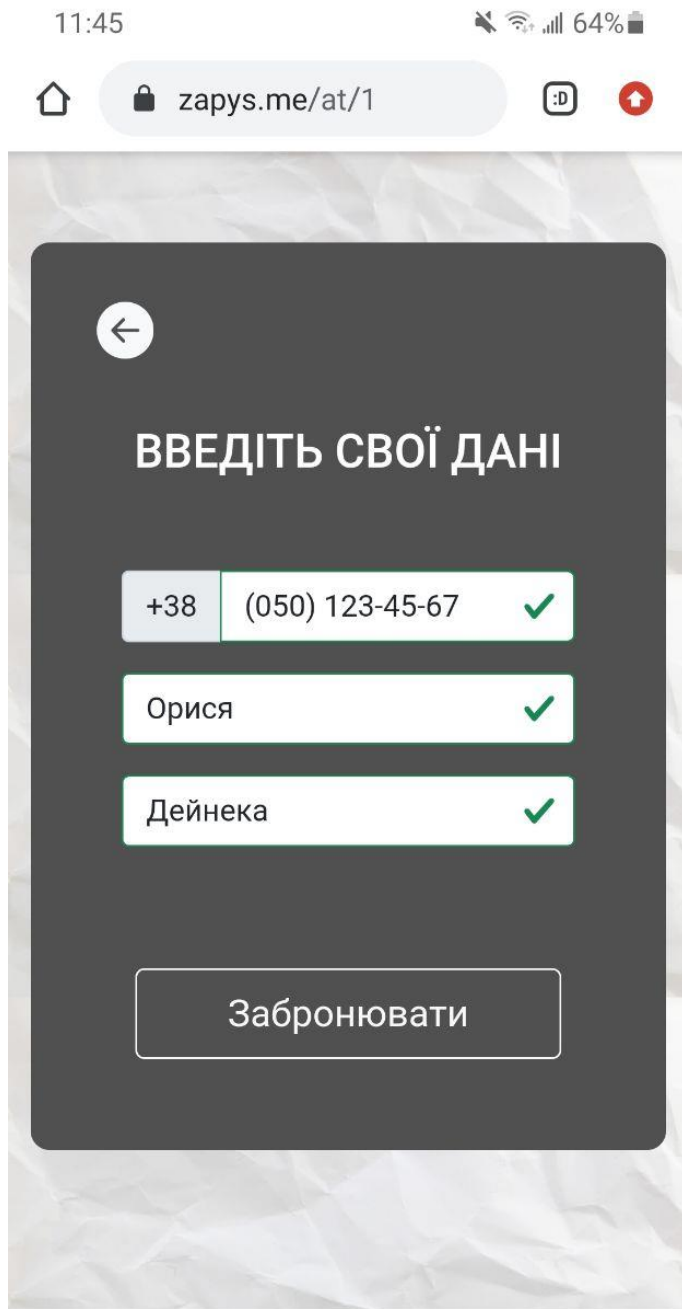


Рис. 4. Внесення власних даних

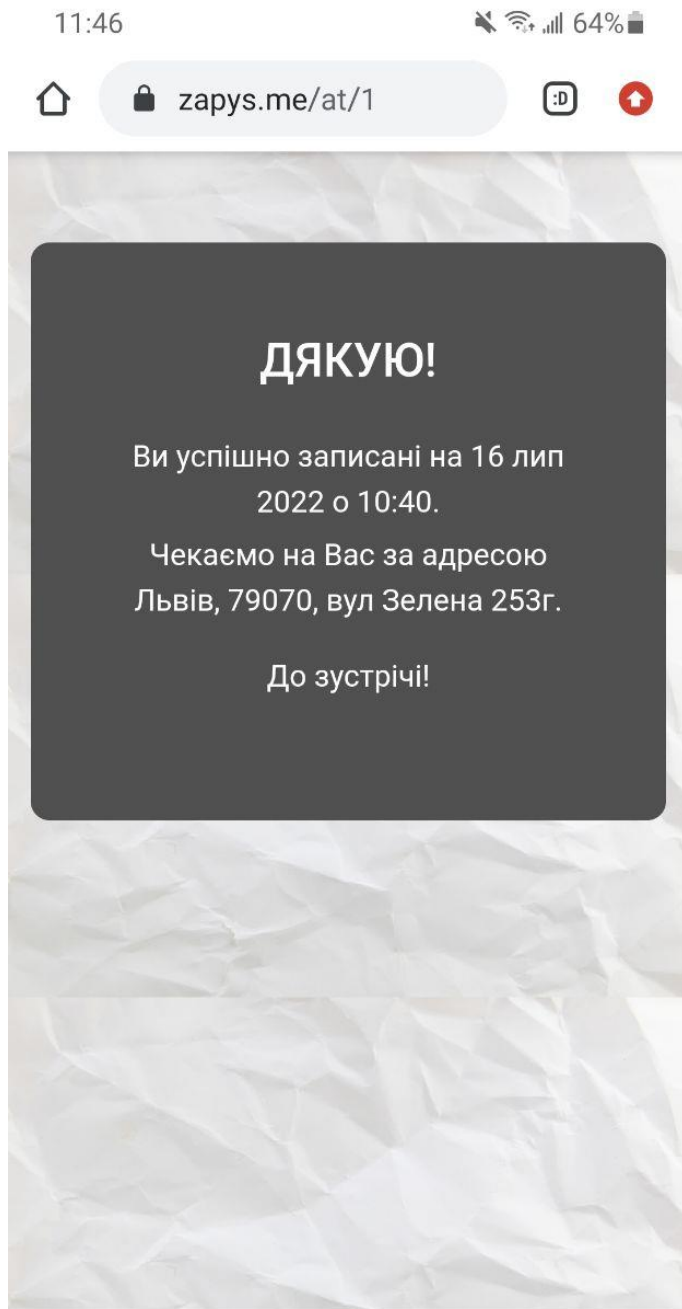


Рис. 5. Підтвердження запису

1.3 Актуальність рішення

Перш за все ми хочемо запропонувати український продукт для бізнесів, які вирішили відмовитися від російських рішень. Українські продукти і стартапи зараз радо підтримують у всьому світі.

Також люди, які були вимушені переселитися в безпечніші райони України, змушені заново налаштовувати свій побут в новому місці і знайомитися з локальними сервісами. Портал, який об'єднує послуги з різних сфер зараз є дуже актуальним в Україні.

Спираючись на це, було скориговано ціль запуску, щоб якомога швидше вийти на ринок.

1.4 Готовність оплачувати продукт

На основі проведених клієнтських інтерв'ю ми бачимо, що бізнес готовий купувати платні рішення якщо вони побачать ефективність цих рішень. 60% опитаних відповіли, що готові платити за програмне забезпечення для онлайн запису на помісячній основі, оскільки невпевнені у ефективності такої платформи і не впевнені чи вдасться стандартизувати сервіси для інтеграції з платформою. Щодо вартості, то бізнеси готові платити суму яка є стандартом на ринку – 400 грн/місяць.

Приватні підприємці, що працюють самостійно в сфері послуг не готові на додаткові витрати. Тому ми плануємо пропонувати клієнтам кілька планів серед яких і індивідуальний безкоштовний план для популяризації платформи.

РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ РИНКУ

2.1 Цільова аудиторія

Основною цільовою аудиторією є власники бізнесів в сфері послуг та підприємці сфери послуг, які працюють самостійно. Перший запуск ми плануємо в Україні, тому наразі опитували аудиторію, що проживає саме тут. Розроблене рішення є також легко масштабованим під інші ринки і потребуватиме лише локалізації програмного забезпечення, план запуску ідентичний розробленому для України. Після опитування зацікавлених та аналізу даних, ми отримали наступну інформацію по цільовій аудиторії:

Соціально-демографічні характеристики

- 65% жінки, 35% чоловіки
- 25-45 років
- Київ 40%, Львів 18%, Вінниця, Івано-Франківськ, Ужгород, Рівне
- Дохід від 1к\$
- 70% одружені

Зайнятість

- Власники салонів краси
- Власники автомийок
- Власники автосервісів
- Власники грумінг салонів
- Власники СТО
- Стоматологи
- Медики, що займають приватною практикою
- Ветеринари
- Перукарі
- Масажисти

- Тренери, ітд

Мотиви

- Збільшити кількість клієнтів
- Економія часу
- Оптимізувати процеси
- Структурування даних

Очікування

- Зручний інтерфейс
- Просте налаштування
- Ціна до 400 грн/місяць

Бар'єри

- Потребує стандартизації процесів
- Готові рішення складні для використання
- Психологічно важко показувати всі вільні години

Стадії прийняття рішення

- Пошук рішення в інтернеті
- Порівняння функціоналу і цін
- Читають відгуки
- Радяться з знайомими, які користуються готовими рішеннями
- Оцінка всіх варіантів
- Комунікація з відділом продажів
- Рішення

Сегментація цільової аудиторії

	Власники бізнесу	Приватні майстри	Приватні лікарі
Хто	Жінки, чоловіки	Жінки	Жінки, Чоловіки
Вік	35-45	25-35	30-40
Звідки	Київ, Львів	Львів, Івано-Франківськ	Київ, Львів
Мотиви	Контроль бізнесу, покращення процесів	Збільшення кількості клієнтів, економія часу	Економія часу

2.2 Обсяг ринку

Зростання попиту на хмарні рішення та мобільні додатки для планування зустрічей провокують ріст ринку в найближчих кілька років. За даними TechNavio, яка є провідною компанією з дослідження ринку з глобальним охопленням, до 2025 року ринок програмного забезпечення для онлайн запису досягне 633,47 мільйонів доларів США у світі з приростом в 19% [3].

GLOBAL APPOINTMENT SCHEDULING SOFTWARE MARKET 2021-2025



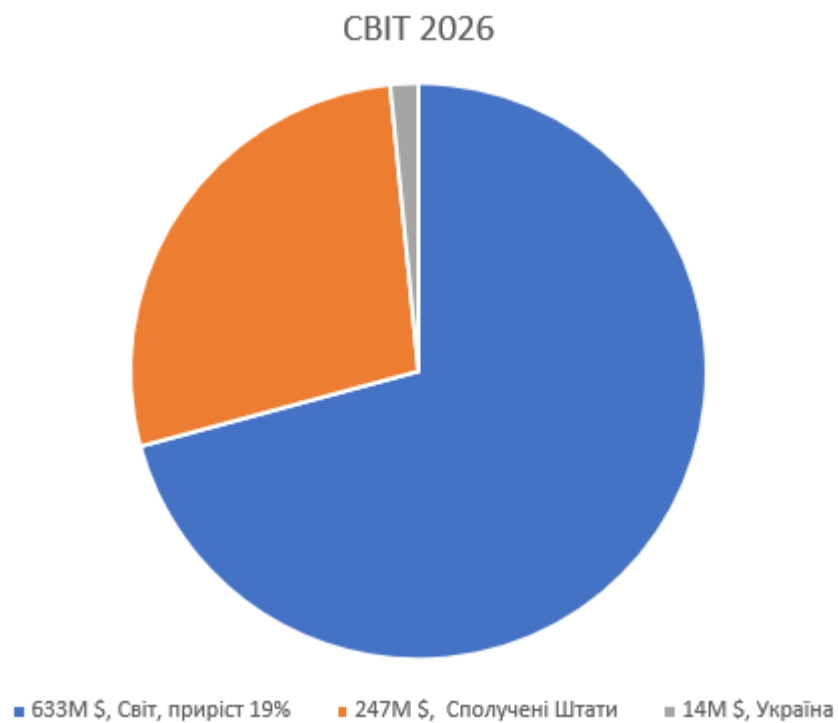
За даними Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, в Україні зареєстровано майже 60000 підприємств в б'юті-індустрії [2]. За даними Опендатабот, у червні 2021 року кількість фопів в Україні становила 1 931 803, з них 4.9% у сфері надання інших індивідуальних послуг (не інформаційних). А це близько 95000 фопів [4]. За даними, наведеними вище, 10% фопів вже користуються програмним забезпеченням для побудови відносин з клієнтами. В середньому, продукти для онлайн запису вартують 400 грн/місяць. Тому можемо оцінити ринок України за наступною формулою :

Volume = Target Audience * Paying Persons (%) * Spending Per Month * 12 (months)

Обсяг ринку України = 95 000 * 0.9 * 400 * 12 ~ 410 млн грн., що на даний момент становить близько 14 млн \$.

Ринок програмного забезпечення для онлайн запису Сполучених Штатів є ключовим ринком в Північній Америці і складає 39% світового ринку. Основними гравцями на ринку Сполучених Штатів є Appointy Software Inc, Calendly LLC,

Deputechologies Pty Ltd., Q-nomy Inc., Setmore Appointments, SimplyBook.me Ltd., Square Inc., Squarespace Inc., TerminApp GmbH, and Zoho Ltd. Ринок програмного забезпечення для планування зустрічей фрагментований. Постачальники впроваджують стратегії зростання з фокусом на диференціацію продуктів щоб залучити клієнтів, збільшити продажі і конкурувати на ринку.



РОЗДІЛ III. БІЗНЕС-МОДЕЛЬ ПРОЄКТУ

3.1 Модель Остервальдера

Нижче наведена модель Остервальдера на канві:

Ключові партнери	Ключова діяльність	Ціннісна пропозиція	Відносини з клієнтами	Сегменти користувачів
Спільноти індустрій у сфері послуг	Розробка та покращення продукту	Український продукт	Допомога в налаштуванні продукту	Власники бізнесу в сфері послуг, які хочуть
Організатори виставок для індустрій у сфер послуг	Продажі	Алгоритм для верифікації клієнта	Технічна підтримка клієнтів	Покращити процеси
	Технічна підтримка клієнтів	Алгоритм проти атак	Зворотній зв'язок	Приватні спеціалісти в сфері послуг, які прагнуть ефективно використовувати час
	Зворотній зв'язок з клієнтами	Можливість запису на кілька послуг паралельно		

	<p>Ключові ресурси</p> <p>Команда інженерів</p> <p>Алгоритм проти атак та верифікація клієнта</p> <p>Мобільний додаток</p> <p>База даних</p> <p>Вебсайт</p>	<p>чи послідовно</p> <p>Продажі скасованих візитів</p>	<p>Канали</p> <p>Презентації на виставках сфер послуг</p> <p>Онлайн маркетинг</p> <p>Співпраця з інфлуенсерами</p> <p>Перші клієнти - власні контакти і контакти друзів</p> <p>Вебсайт</p>	
--	--	--	---	--

Структура витрат	Джерела доходів
Розробка програмного забезпечення та його дизайну для онлайн запису	Продажі програмного забезпечення для онлайн запису
Розробка мобільного додатку для пошуку сервісу	Просування бізнесу в порталі
Хостинг програмного забезпечення	Преміальні функції в мобільному додатку для кінцевих користувачів (першим показувати дати, що звільнилися ітд)
Технічна підтримка	Продаж вільних дат через портал
Продажі	
Маркетинг та реклама	

3.2 Монетизація і ціноутворення

Для того щоб залучити якомога більшу кількість клієнтів і популяризації платформи, ми пропонуємо своїм клієнтам безкоштовно користуватися платформою перший рік з подальшим підключенням сервісу до порталу для пошуку сервісів. Таким чином ми хочемо залучити якомога більше клієнтів різних сфер послуг і отримати базу для запуску порталу для пошуку сервісів.

В подальшому ми плануємо пропонувати нашим клієнтам наступні плани:

- “Індивідуальний” план безкоштовний для підприємців які працюють самостійно. Цей план ми впроваджуємо також для популяризації платформи.
- “Команда” план 5\$/місяць до 5 працівників
- “Ріст” план 10\$/місяць до 20 працівників
- “Професійний” план 50\$/місяць понад 20 працівників

Наші плани в середньому втричі дешевші за конкурентів на ринку. Низькі інвестиції для старту в проект дозволяють нам конкурувати ціною. Основна стаття витрат таких проектів зазвичай – це розробка програмного забезпечення і в даному випадку продукт розробляється співзасновницями.

В майбутньому ми плануємо додатково монетизувати портал для пошуку сервісів і пропонувати клієнтам і додаткові функції в мобільному додатку. Ми розуміємо, що не кожен бізнес буде готовий змінити платформу для онлайн запису, тому ми плануємо також інтегрувати інші платформи для онлайн запису в портал і пропонувати клієнтам додаткові продажі і просування через портал.

3.3 Масштабування

Наша команда планує запуснути платформу для онлайн запису та портал для пошуку сервісу насамперед в Україні, оскільки ми бачимо, що це рішення є дуже актуальним на фоні санкцій проти Росії і відмови від російських рішень. Дослідивши ринок, ми бачимо, що ринок Сполучених Штатів займає 39% світового ринку програмного забезпечення для онлайн запису з прогнозованим приростом в 19% до 2026 року. Саме тому ми плануємо масштабування в сторону цього ринку. Платформа наперед передбачає підтримку багатомовності для легшого масштабування на закордонні ринки.

РОЗДІЛ IV. КОМАНДА

4.1 Учасники команди

На даному етапі команда складається з двох співзасновниць, які своєю роботою покривають наступні частини: розробка програмного забезпечення, переговори з першими потенційним клієнтами, реакція на відгуки та залучення перших клієнтів.

Для створення мобільного порталу та веб платформи планується залучити наступну команду вузьких спеціалістів:

- Веб-дизайнер

Розробка дизайну для платформи онлайн запису та майбутнього мобільного додатку.

- Розробники мобільних застосунків

Розробка та підтримка мобільного порталу.

- Веб-розробники

В майбутньому планується делегування підтримки веб платформи команді розробників на контрактній основі.

- Тестувальник

Перед запуском першої версії веб платформи планується залучити до команди тестувальника на контрактній основі для тестування платформи і в майбутньому мобільного додатку.

- Менеджер з продажів

Вже на даному етапі ми залучаємо менеджера з продажів для розробки стратегії продажів, в майбутньому плануємо залучити людину на цю позицію на постійній основі.

- Копірайтер (SEO, PR)

Реклама і просування мобільного порталу та веб платформи, інформаційне наповнення сайту.

- SMM-спеціаліст

Створення контенту для сторінок в соціальних мережах. Просування бренду в соціальних мережах.

4.2 Умови виходу з проекту

Ми поділили проект на 2 фази:

- Запуск платформи на онлайн запису та залучення критичної маси клієнтів
- Запуск порталу для пошуку сервісу і запису онлайн

Для запуску другої фази критично залучити клієнтів, яких ми могли б автоматично долучити до платформи. Ми плануємо інтегрувати портал і з іншими сервісами онлайн-запису, але для популяризації порталу необхідно залучити сервіси різних сфер послуг і зробити онлайн запис стандартом на ринку послуг. Тому якщо нам не вдасться залучити клієнтів під час першої фази, ми будемо переглядати бізнес модель і приймати рішення про продовження роботи або ж адаптації бізнес моделі. Ми оцінюємо, що перша фаза закінчиться у червні 2023 року.

РОЗДІЛ V. АНАЛІЗ КОНКУРЕНТІВ

Як згадувалося вище, на даний момент на ринку вже представлено програмне забезпечення для онлайн запису як частина більш складних CRM систем. В той час як приватним підприємцям часто важко розбиратися і впроваджувати такі рішення в свій бізнес оскільки більшість функціоналу вони не використовуються і такі рішення є відповідно дорогими.

Також цього року запустився веб портал для пошуку майстрів і запису онлайн, який має в основі схожий функціонал до нашого фінального продукту.

Проаналізуємо основних конкурентів в таблиці нижче :

Назва	Опис послуг	Сильні сторони	Слабкі сторони	Стратегічний контроль
Bumpix	Портал для пошуку сервісу і запису онлайн у місті	Вже запусканий продукт, який працює	Дизайн, Пошук лише по місту, немає ще клієнтів	Тільки запустилися, ще немає клієнтів
Yclients	CRM система з можливістю онлайн запису	Простий дизайн, відомий бренд	Російський продукт	Лідер ринку СНД
CleverBox	CRM система з можливістю онлайн запису	Багато корисного функціоналу, простий дизайн	В 15 разів дорожчий в порівнянні з аналогами. Російський інтерфейс.	База клієнтів, Технічна підтримка клієнтів. Відео матеріали

EasyWeek	CRM система з можливістю онлайн запису	Простий і зрозумілий дизайн. Приваблива ціна	Наразі мала база клієнтів в Україні, оскільки вони тільки нещодавно зайшли на ринок	База клієнтів за кордоном України
Appointer	CRM система з можливістю онлайн запису	Недороге рішення	Дизайн, небезпечне з'єднання по http протоколу	Відсутній
Паперовий блокнот	Запис по телефону через адміністратора	Безкоштовне і зрозуміле рішення	Один примірник, яким неможливо поділитися. Якщо з ним щось станеться, то бізнесу потрібно буде багато часу і зусиль щоб відновитися.	Відсутній

РОЗДІЛ VI. СТЕЙКХОЛДЕРИ І КОМУНІКАЦІЇ

6.1 Карта стейкхолдерів

Опишемо стейкхолдерів даного проекту:

Стейкхолдер	Інтереси
Співзасновники	<ul style="list-style-type: none">- Досвід управління бізнесом- Отримання прибутку- Розвиток сфери послуг в Україні- Заміщення російських продуктів
Клієнти (бізнес)	<ul style="list-style-type: none">- Залучення нових клієнтів- Покращення процесів- Ефективне використання ресурсів- Зменшення відсотку неявок і скасувань в останню хвилину- Налагодження відносин з клієнтами- Збільшення продажів
Кінцеві користувачі	<ul style="list-style-type: none">- Економія часу на пошук послуги і запис- Паралельний запис на послуги неподалік- Запис 24/7
Команда	<ul style="list-style-type: none">- Можливість росту- Цікавий проект- Конкурентний дохід
Конкуренти	<ul style="list-style-type: none">- Розвиток свого бізнесу- Збільшення частки на ринку- Залучення нових клієнтів

	- Збільшення прибутків
Організатори подій для сфери бізнесу	- Прибуток від організації події - Популяризація події - Розвиток сфери бізнесу - Залучення корисних партнерів
Влада	- Отримання податків - Розвиток локального бізнесу - Заміщення російських продуктів

Поділимо стейкхолдерів за рівнем впливу і зацікавленості:

	Низька зацікавленість	Висока зацікавленість
Низький вплив	- Конкуренти - Організатори подій	- Клієнти - Кінцеві користувачі
Високий вплив	- Влада - Команда	- Співзасновники

6.2 Цілі залучення стейкхолдерів

На основі карти стейкхолдерів та їх поділу за рівнем впливу і зацікавленості, побудуємо таблицю з цілями залучення кожного стейкхолдера:

Стейкхолдер	Інформувати	Переконати	Спонукувати	Ігнорувати
Клієнти		+		
Користувачі		+		
Команда			+	
Конкуренти				+
Влада				+

Організатори подій	+			
-----------------------	---	--	--	--

6.3 Канали комунікацій

Після формування команди, комунікація з командою відбувається безпосередньо в офісі або ж віддалено за допомогою відео конференцій, через електронні листи та месенджери.

Комунікація з потенційними клієнтами відбувається через телефонні дзвінки, електронні листи, соціальні мережі такі як Facebook, LinkedIn та месенджери Telegram, Viber. Також всю корисну інформацію в майбутньому потенційний клієнт зможе знайти у нас на сайті. Там потенційний клієнт зможе ознайомитися з інформацією про платформу, нашими ціновими політиками, контактами, а також переглянути відгуки поточних користувачів. Плануємо просувати платформу також під час подій, конференцій, воркшопів організованих для бізнесу в сфері послуг. Також будемо запускати таргетовану рекламу у соціальних мережах. Плануємо робити окремі рекламні кампанії для різних бізнесів у сфері послуг.

Комунікація з поточними клієнтами відбуватиметься через службу підтримки та менеджера. Додатковими каналами комунікації буде ютуб-канал з промо відео та з відео інструкціями для полегшення налаштування платформи.

Комунікація з кінцевими користувачами відбуватиметься через платформу для пошуку сервісу і запису онлайн, через технічну підтримку, рекламу в соціальних мережах та співпрацю з інфлуенсерами.

РОЗДІЛ VII. РИЗИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЄКТУ

7.1 Неготовність бізнесу стандартизувати послуги

Для переходу на онлайн запис, необхідно стандартизувати свої послуги, визначити скільки часу займає в середньому конкретна послуга. Одна й та ж сама послуга може бути надана за різний час в залежності від клієнта і працівника, який надає послуги. Наразі багато бізнесів орієнтуються на знання свого клієнта і роблять запис спираючись на попередній досвід і не готові до стандартизації послуг.

З проведених розмов з потенційними клієнтами ми бачимо, що є критична кількість бізнесів які готові до змін і як тільки вони стандартизують сервіси і перейдуть на онлайн запис вони стануть більш конкурентно спроможними в порівнянні з тими, що не готові до змін. Допомога з стандартизацією сервісів та калькуляції відносно вигоди є частиною нашої стратегії продажів.

7.2 Захід міжнародних гравців

Як мінімум один німецький сервіс онлайн запису EasyWeek уже заходить на український ринок активно локалізуючи свій продукт. Вони на ринку вже з 2018 року і їхня бізнес модель спрямована на витіснення світових конкурентів з Європейського ринку. Вони позиціонують себе як кращу і дешевшу альтернативу існуючим сервісам. Враховуючи, що їхній продукт уже на ринку 4 роки, з ними може бути складно конкурувати.

У зв'язку з війною в Україні, ми не очікуємо активного заходу різних західних гравців на наш ринок найближчим часом. Також міжнародні компанії зазвичай довго адаптуються під потреби локальних клієнтів адже їм потрібен час щоб скоригувати свої продукти і сервіси. Тому з свого боку ми скоригували ціль запуску щоб якомога швидше вийти на ринок.

7.3 Недовіра до нового продукту

Рівень взаємної недовіри в Україні є в середньому на 15% вищим ніж в західних країнах Європи та США та на 40 % вищий ніж в скандинавських країнах[5]. Відповідно це поширюється на нові продукти і сервіси. Існує ризик, що бізнеси будуть не готові передавати важливі клієнтські дані сервісу, що тільки запустився оскільки втрата даних про записи може вести до втрати клієнтів.

Ми розмістили наш продукт у хмарному середовищі з автоматичними резервними копіями баз даних, що зводить ризик втрати даних до нуля. Також в подальшому плануємо підключити функціонал, який буде розсилати кожному майстру розклад на день для зручності, щоб він мав його під рукою, якщо виникнуть проблеми з мережею.

Щоб подолати недовіру, сервіс буде безкоштовним протягом року і також ми пропонуємо повністю безкоштовний постійний план для соло працівників.

РОЗДІЛ VIII. ОЦІНКА ІНВЕСТИЦІЙ ТА БЮДЖЕТ

Під час воєнного стану в країні важко прогнозувати курс гривні до долара, тому об'єднання розрахунків, ми вирішили зафіксувати вартість планів в доларах.

Метою нашого сервісу є залучення якомога більше користувачів на безоплатній основі протягом першого року. В умовах війни і зупинки багатьох бізнесів ми плануємо залучити 100 клієнтів які надають послуги у різних сферах протягом першого року. З них 40% б'юті-послуги, 20% медичні послуги, 30% авто послуги і 10% інші види послуг. Це є критична кількість для запуску порталу. Адекватною ціллю вважається приріст користувачів у два з половиною рази щороку. Ми оцінюємо, що 40% користувачів користуватимуться безкоштовним планом "Індивідуальний", 30% планом "Команда", 25% планом "Ріст" і 5% планом "Професійний". Таким чином через 6 років після старту ми плануємо захопити щонайменше 10% українського ринку.

Оцінимо базовий бюджет проекту, всі показники наведені в таблиці нижче за місяць і грошові показники наведені у USD :

	2023	2024	2025	2026	2027
Базові припущення					
Загальна кількість підписок	250	625	1563	3906	9766
Кількість підписок плану "Команда"	75	156	469	1172	2930
Кількість підписок плану "Ріст"	63	156	391	977	2441

Кількість підписок плану “Професійний”	13	31	78	195	488
Хостинг Azure	70	70	70	70	70
Зарплата розробників	3000	5000	5000	5000	5000
Маркетинг	500	500	500	1000	1000
Продажник	400	800	1200	1500	1500
Податкове навантаження, ФОП	5%	6%	6%	6%	6%

Розрахуємо чистий прибуток/збиток:

	2023	2024	2025	2026	2027
Доходи					
План “Команда”	4500	9375	28125	70313	175781
План “Ріст”	7500	18750	46875	117188	292969
План “Професійний”	7500	18750	46875	117188	292969
Загалом доходи	19500	46875	121875	304688	761719
Витрати					
Домен і хостинг	855	855	855	855	855
Маркетинг	6000	6000	6000	12000	12000
Юридичні послуги	1000	1000	1000	2000	2000
Зарплати	40800	69600	74400	78000	78000

Загалом витрати	48655	77455	82255	92855	92855
ЕВІТДА	-29155	-30580	39620	211833	668864
Амортизація	0	0	0	0	0
ЕВІТ	-29155	-30580	39620	211833	668864
Відсотки	0	0	0	0	0
ЕВТ	-29155	-30580	39620	211833	668864
Податки	975	2813	7313	18281	45703
Чистий прибуток	-30130	-33393	32308	193551	623161

Розпишемо грошові потоки:

	Інвестиції	2023	2024	2025	2026	2027	Залишок а вартість
Грошові потоки	-47800	18645	-33393	32308	193551	623161	1337728
Ставка дисконтування	9%						
Дисконтовані грошові потоки	-47800	17106	-28106	24947	137117	405012	797643
NPV	1305918						
IRR	88%						
Період окупності	3 р і 3м						

Ставку дисконтування було вибрано 9% у валюті. У додатку А також оцінено оптимістичний сценарій при прирості користувачів в 3 рази і у додатку Б – песимістичний сценарій при прирості користувачів в 2 рази щороку.

ВИСНОВКИ

Сучасний світ щороку стає все швидшим. Люди намагаються досягнути кращих результатів за коротші терміни, знаходити час для роботи, особистого життя, дітей, друзів і розваг.

Метою платформи Zarus є створення порталу для запису на будь-які послуги онлайн зі зручним пошуком по геолокації. Таким чином клієнти зможуть використовувати свій час якнайкраще, об'єднуючи повсякденні рутинні справи.

Проект поділений на дві фази. Перша - запуск платформи для онлайн запису. Друга - запуск порталу, для пошуку сервісу і запису онлайн через платформу. У даній магістерській роботі розглянуто стратегії впровадження першої фази проекту, а саме платформи для онлайн запису.

Проаналізувавши ринок та конкурентів, ми бачимо, що більш ніж 90% компаній у сфері послуг не використовують спеціалізованих інструментів для роботи з клієнтами. В той самий час продукти, представлені на ринку, розроблені під потреби б'юті-індустрії. Ми бачимо нішу у впровадженні онлайн запису на ринку авто послуг та медицини та ріст ринку у найближчі кілька років. Міжнародні компанії з дослідження ринку, прогнозують приріст світового ринку програмного забезпечення для онлайн запису в 19% до 2025 року.

Визначивши цільову аудиторію та провівши клієнтські інтерв'ю ми змогли краще зрозуміти потреби потенційних клієнтів та визначити їх точки болю. Проведені розмови показали, що для бізнесів у сфері послуг одною з основних проблем є велика кількість неявок клієнтів на запис або ж скасування в останню хвилину. В своєму продукті ми багато уваги приділяємо захисту бізнесу та захисту даних клієнтів. Тому наше рішення включає алгоритми для верифікації клієнта та розпізнавання атак на бізнес.

У своїй бізнес моделі ми застосовуємо кілька планів, серед яких безкоштовний план для підприємців, які працюють самостійно. Цей план ми

впроваджуємо для популяризації платформи. Також перший рік користування платформою буде безкоштовним для всіх наших клієнтів, адже наша ціль - це залучити якомога більшу кількість клієнтів в перший рік з подальшим підключенням сервісу онлайн запису до порталу для пошуку сервісу та запису онлайн (друга фаза проекту).

Було складено бюджет даного проекту і через 6 років роботи проекту в базовому сценарії, ми очікуємо, що чистий прибуток складе понад 600 тисяч доларів, а період окупності - 3 роки і 3 місяці. Також у додатках ми порахували оптимістичний та песимістичний сценарії.

На даному етапі проекту розроблено MVP проекту. Для кінцевих користувачів є можливість запису на послугу та власники бізнесу мають змогу переглянути свій розклад та записи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Результати дослідження ринку CRM в Україні [Електронний ресурс] – 2019 – Режим доступу до ресурсу: <https://www.bitrix24.ua/crmresearch2020/>
2. Кількість салонів краси та перукарень в Україні – 2022 – Режим доступу до ресурсу: <https://regulation.gov.ua/static/hair-salon-map>
3. Дослідження ринку програмного забезпечення для онлайн запису компанією TechNavio – 2021 – Режим доступу до ресурсу: <https://www.technavio.com/report/appointment-scheduling-software-market-industry-analysis>
4. Аналітика щодо фопів в Україні від Опендатабот – 2021 – Режим доступу до ресурсу: <https://opendatabot.ua/analytics/new-fop>
5. Аналітика щодо довіри в різних країнах Європи – 2014 – Режим доступу до ресурсу: <https://ourworldindata.org/trust>

ДОДАТОК А. ОПТИМІСТИЧИЙ СЦЕНАРІЙ

	2023	2024	2025	2026	2027
Базові припущення					
Загальна кількість підписок	300	900	2700	8100	24300
Кількість підписок плану “Команда”	90	225	810	2430	7290
Кількість підписок плану “Ріст”	75	225	675	2025	6075
Кількість підписок плану “Професійний ”	15	45	135	405	1215
Хостинг Azure	70	70	70	70	70
Зарплата розробників	3000	5000	5000	5000	5000
Маркетинг	500	500	500	1000	1000
Продажник	400	800	1200	1500	1500
Податкове навантаження, ФОП	5%	6%	6%	6%	6%

	2023	2024	2025	2026	2027
Доходи					
План “Команда”	5400	13500	48600	145800	437400
План “Ріст”	9000	27000	81000	243000	729000
План “Професійний ”	9000	27000	81000	243000	729000
Загалом доходи	23400	67500	210600	631800	1895400
Витрати					
Домен і хостинг	855	855	855	855	855
Маркетинг	6000	6000	6000	12000	12000
Юридичні послуги	1000	1000	1000	2000	2000
Зарплати	40800	69600	74400	78000	78000
Загалом витрати	48655	77455	82255	92855	92855
ЕБІТДА	-25255	-9955	128345	538945	1802545
Амортизація	0	0	0	0	0
ЕБІТ	-25255	-9955	128345	538945	1802545
Відсотки	0	0	0	0	0
ЕВТ	-25255	-9955	128345	538945	1802545
Податки	1170	4050	12636	37908	113724

Чистий прибуток	-26425	-14005	115709	501037	1688821
--------------------	--------	--------	--------	--------	---------

	Інвести ції	2023	2024	2025	2026	2027	Залишко ва вартість
Грошові потоки	-47800	22545	-14005	115709	501037	1688821	3605090
Ставка дисконтуванн я	9%						
Дисконтовані грошові потоки	-47800	20683	-11788	89349	354947	1097618	2149597
NPV	3652607						
IRR	145%						
Період окупності	2 р і 5м						

ДОДАТОК Б. ПЕСИМІСТИЧНИЙ СЦЕНАРІЙ

	2023	2024	2025	2026	2027
Базові припущення					
Загальна кількість підписок	200	400	800	1600	3200
Кількість підписок плану “Команда”	60	100	240	480	960
Кількість підписок плану “Ріст”	50	100	200	400	800
Кількість підписок плану “Професійний ”	10	20	40	80	160
Хостинг Azure	70	70	70	70	70
Зарплата розробників	3000	5000	5000	5000	5000
Маркетинг	500	500	500	1000	1000
Продажник	400	800	1200	1500	1500
Податкове навантаження, ФОП	5%	6%	6%	6%	6%

	2023	2024	2025	2026	2027
Доходи					
План “Команда”	3600	6000	14400	28800	57600
План “Ріст”	6000	12000	24000	48000	96000
План “Професійний ”	6000	12000	24000	48000	96000
Загалом доходи	15600	30000	62400	124800	249600
Витрати					
Домен і хостинг	855	855	855	855	855
Маркетинг	6000	6000	6000	12000	12000
Юридичні послуги	1000	1000	1000	2000	2000
Зарплати	40800	69600	74400	78000	78000
Загалом витрати	48655	77455	82255	92855	92855
ЕВІТДА	-33055	-47455	-19855	31945	156745
Амортизація	0	0	0	0	0
ЕВІТ	-33055	-47455	-19855	31945	156745
Відсотки	0	0	0	0	0
ЕВТ	-33055	-47455	-19855	31945	156745
Податки	780	1800	3744	7488	14976

Чистий прибуток	-33835	-49255	-23599	24457	141769
--------------------	--------	--------	--------	-------	--------

	Інвести ції	2023	2024	2025	2026	2027	Залишков а вартість
Грошові потоки	-47800	14745	-49255	-23599	24457	141769	313490
Ставка дисконтуванн я	9%						
Дисконтовані грошові потоки	-47800	13528	-41457	-18223	17326	92140	186924
NPV	202438						
IRR	14%						
Період окупності	4 р і 10м						