

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки / специальности)

Предпринимательство
(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Разработка финансового плана при масштабировании бизнеса

Обучающийся

И. С. Егоров

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. экон. наук Т. В. Полтева

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Консультант

канд. пед. наук, доцент С. А. Гудкова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2024

Аннотация

Тема бакалаврской работы: «Разработка финансового плана при масштабировании бизнеса».

Целью работы является исследование теоретических и практических аспектов в области разработки финансового плана при масштабировании бизнеса.

Объектом исследования в бакалаврской работе выступает предприятие ООО «Дата Технолоджи». Предметом исследования выступает финансово-хозяйственная деятельность ООО «Дата Технолоджи» и проект, разрабатываемый с целью масштабирования бизнеса.

Бакалаврская работа может быть разделена на следующие логически взаимосвязанные части: анализ теоретических аспектов в области масштабирования бизнеса и разработки финансового плана, анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия, анализ рынка, разработка проекта для масштабирования бизнеса. В конце работы представлен финансовый план проекта, который способствует масштабированию бизнеса.

Методами исследования являются: экспертная оценка, метод горизонтального анализа, прогнозирование, экономический анализ, синтез полученных результатов.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается возможности использования результатов исследования в практике деятельности ООО «Дата Технолоджи».

Бакалаврская работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка используемой литературы и приложений.

Abstract

The title of the graduation work is «Development of a financial plan when scaling a business».

The graduation work consists of an introduction, three parts, a conclusion, tables, list of references.

The aim of the work is to research theoretical and practical aspects in the field of developing a financial plan for business scaling.

The object of the graduation work is the enterprise LLC "Data Technology". The subject of the graduation work is financial and economic activities of LLC "Data Technology", as well as the business scaling project being developed.

The graduation work may be divided into several logically connected parts which are: analysis of theoretical aspects in the field of business scaling and development of a financial plan, analysis of the financial and economic performance of the company, market research and the development of a project for business scaling.

Research methods – expert assessment, horizontal analysis, forecasting, economic analysis, synthesis of the obtained results.

At the end of the work, a financial plan for the project is provided, which helps to scale the business.

To summarize, it is important to note that the practical value of this bachelor's project lies in the potential application of the research findings in the daily operations of LLC «Data Technology».

Содержание

Введение.....	5
1 Теоретические основы разработки финансового плана при масштабировании бизнеса.....	7
1.1 Масштабирование бизнеса как стратегия развития предприятия.....	7
1.2 Структура бизнес-плана при масштабировании бизнеса.....	12
1.3 Особенности финансового плана в структуре бизнес-плана.....	17
2 Анализ организационной структуры и финансовых показателей деятельности ООО «Дата Технолоджи» с целью выявления возможностей для масштабирования бизнеса.....	21
2.1 Общая характеристика организации ООО «Дата Технолоджи».....	21
2.2 Технико-экономическая характеристика ООО «Дата Технолоджи»..	23
2.3 Анализ рынка аутсорсинговых контакт-центров.....	27
3 Финансовое планирование и оценка рисков предлагаемого к реализации проекта.....	37
3.1 Разработка организационного и производственного плана для проекта по масштабированию бизнеса.....	37
3.2 Разработка финансового плана и оценка эффективности проекта.....	45
3.3 Анализ и оценка рисков проекта.....	50
Заключение.....	53
Список используемой литературы.....	56
Приложение А Бухгалтерский баланс ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2023 г.	60
Приложение Б Отчет о финансовых результатах ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2023 г.	63
Приложение В Отчет о финансовых результатах ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2022 г.	66
Приложение Г План доходов и расходов проекта по масштабированию бизнеса за 2025 год.....	69

Введение

В условиях быстроменяющегося рынка предприятиям необходимо своевременно отвечать на изменения, эффективно продавать продукцию или предоставлять услуги. Для того, чтобы оставаться конкурентоспособным, целесообразно развивать свою деятельность. Одним из путей развития является масштабирование бизнеса. Масштабирование бизнеса подразумевает рост предприятия. С этой целью разрабатывается бизнес-план, содержащий предпосылки, необходимые ресурсы, цели и задачи, которые будут достигнуты в процессе реализации бизнес-плана. Одним из его разделов является финансовый план. В ходе составления финансового плана рассчитываются будущие денежные потоки, показатели эффективности, инвестиционные затраты. Актуальность выбранной темы обусловлена необходимостью разработки финансового плана при внедрении проекта по масштабированию бизнеса с целью определения его целесообразности. В процессе масштабирования бизнеса необходимо определить требуемые ресурсы и эффективно их использовать. Особую актуальность эта тема приобретает в связи с применением новых технологий и достижений научно-технического процесса для масштабирования бизнеса. Более того, в процессе реализации проекта по развитию предприятия возникают непредвиденные обстоятельства, способные повлиять как в отрицательную, так и в положительную сторону. Это ведет к необходимости разработки качественного, детального финансового плана, что определяет актуальность выбранной темы.

Целью бакалаврской работы является исследование теоретических знаний и практических аспектов в области разработки финансового плана при масштабировании бизнеса.

Задачи бакалаврской работы состоят в том, чтобы:

- рассмотреть теоретические основы в области масштабирования бизнеса и разработки финансового плана;

- провести анализ рынка, на котором функционирует ООО «Дата Технолоджи»;
- разработать проект для масштабирования бизнеса;
- составить финансовый план для данного проекта.

Объектом исследования в бакалаврской работе выступает предприятие ООО «Дата Технолоджи».

Предметом исследования выступает финансово-хозяйственная деятельность ООО «Дата Технолоджи» и проект, разрабатываемый с целью масштабирования бизнеса.

Методами исследования являются: экспертная оценка, метод горизонтального анализа, прогнозирование, экономический анализ, синтез полученных результатов.

В качестве источников теоретической информации использовались учебники, научные статьи, учебные пособия, исследования экспертов, и другие материалы в области бизнес-планирования, инвестиционного анализа и масштабирования бизнеса.

В качестве информационной базы исследования выступили данные бухгалтерской (финансовой) отчетности ООО «Дата Технолоджи» за период с 2021 по 2023 год.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в возможности использования результатов исследования в практике деятельности ООО «Дата Технолоджи».

Бакалаврская работа состоит из введения; основной части, которая включает в себя три раздела; заключения; списка используемой литературы и приложений.

1 Теоретические основы разработки финансового плана при масштабировании бизнеса

1.1 Масштабирование бизнеса как стратегия развития предприятия

В первом разделе выпускной квалификационной работы будут раскрыты теоретические аспекты масштабирования бизнеса и особенности разработки финансового плана при масштабировании бизнеса. На начальном этапе исследования необходимо рассмотреть понятие – «стратегическое управление предприятием».

В своей работе О. С. Виханский указал: «Стратегическое управление – это управление, которое опирается на человеческий потенциал как основу организации, ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, гибко реагирует и производит своевременные изменения в организации, отвечающие вызову со стороны окружения и позволяющие добиваться конкурентных преимуществ, что в совокупности дает возможность организации выживать в долгосрочной перспективе, достигая при этом своих целей» [6].

Благодаря достижениям научно-технического прогресса, глобализации бизнеса и возникновению иных причин для развития предприятий, возросла роль стратегического управления. Для успешного стратегического управления необходимо учитывать как внешние, так и внутренние факторы, влияющие на деятельность предприятия. Необходимо также анализировать внешнюю среду [26]. Такой анализ включает в себя изучение политических, экономических, социальных и иных факторов, которые могут повлиять на развитие предприятия. Это позволит определить возможности и угрозы, с которыми оно может столкнуться при реализации своих целей на рынке. Анализ внутренней среды предприятия позволит определить сильные и слабые стороны, возможные изменения, которые потребуются для реализации целей. Это

анализ структуры управления, ресурсов, технологических процессов, характеристик предоставляемых услуг или производимых товаров и других факторов внутренней среды [29].

Из вышесказанного следует, что не существует одинаковой стратегии управления для всех предприятий. Для каждого предприятия это будет уникальная стратегия, при разработке которой необходимо учитывать преимущества и недостатки, возможности и угрозы текущего состояния предприятия. Стратегическое управление также включает в себя формирование конкретных целей и задач, у которых есть сроки достижения, а также планирование развития предприятия в долгосрочной перспективе. Для того чтобы достигать целей, руководителям недостаточно реагировать на изменения после их возникновения. Необходимо при реализации стратегии управления предприятием учесть возможные риски до их возникновения [20].

Г. Д. Антонов в своей работе отметил, что «стратегическое управление – это деятельность, которая состоит в определении и выборе предпочтительных направлений развития предприятия, в обосновании и достижении перспективных целей и постоянно меняющихся условиях внешней среды» [1].

Вечканов Г. С., Вечканова Г. Р. под понятием стратегия управления понимают: «долгосрочное качественно определенное направление развития организации, касающееся сферы деятельности, системы взаимоотношений внутри организации, а также позиции организации в окружающей среде, приводящее организацию к ее целям» [3]. Таким образом, стратегия управления организацией – это совокупность долгосрочных мер, которые необходимы для достижения целей предприятия и укрепления ее конкурентоспособности на рынке.

Стратегия должна соответствовать определенным принципам:

- реальность, стратегия должна быть достижимой, соответствовать техническому и экономическому потенциалу предприятия, опыту и навыкам сотрудников;

- логичность, этапы достижения поставленных целей не должны противоречить друг другу;
- совместимость, стратегия должна соответствовать тенденциям на рынке;
- оправданная рискованность;
- направленность, по ходу реализации стратегии, работа сотрудников предприятия должна быть направлена на достижение поставленных целей;
- альтернативность, стратегия должна содержать пути дальнейшего развития с учетом возникновения разных вариантов событий;
- стратегия должна учитывать интересы и потребности общества, местных властей, партнеров, персонала [25].

Л. Н. Ридель в своей работе наиболее полно выделил виды стратегий в зависимости от характера развития предприятия. «Классический подход к выделению стратегий в зависимости от характера развития компании включает разделение стратегий на группы:

- стратегии роста, включают стратегии концентрации, вертикальной интеграции, диверсификации;
- стратегии стабилизации;
- стратегии защиты, включающие стратегии сбора урожая, поворота, дивестиций, банкротства, ликвидации» [18].

Наибольший интерес из этого перечисления вызывает стратегия роста, так как масштабирование бизнеса будет относиться к этой группе стратегий развития предприятия. Вышеизложенное подчеркивает необходимость обстоятельного рассмотрения вопроса о стратегии роста. В своей работе С. С. Вайцеховская, А. Р. Байчерова и др. указали определение стратегии роста: «Стратегия роста – стратегия развития компании, которая направлена на расширение рыночной деятельности предприятия, увеличения активов, а

также росте объемов инвестирования» [1]. В зависимости от темпов развития различают следующие типы стратегий роста:

- стратегия суперроста;
- стратегия динамичного роста;
- стратегия скачкообразного роста;
- стратегия умеренного роста;
- стратегия медленного роста;
- стратегия замедления роста.

Каждое предприятие самостоятельно решает какой тип стратегии роста будет применять, исходя из своих возможностей и поставленных целей. Например, компания «X5 Group» начала свою деятельность в 1995 году, а именно с открытия первого супермаркета «Перекресток». В 1998 году число супермаркетов достигло 20. В 2000 году произошло открытие торговой сети «Пятерочка», к концу этого же года число магазинов было около 20. На протяжении 5 лет, компания активно выкупала более мелкие сети и из года в год в несколько раз увеличивала количество магазинов. Таким образом, наращивала объемы продаж, расширяла каналы сбыта и увеличивала свои активы. В последствии, компания заняла лидирующую позицию на рынке. Конечный результат – это результат реализации стратегии суперроста. Компания обладала возможностями для реализации данной стратегии [9]. Открытие новых торговых точек и в разных городах – есть результат масштабирования бизнеса. Масштабирование бизнеса – это способ развития предприятия через кратное расширение охвата потребителей с целью увеличения дохода. Масштабирование бизнеса подразумевает рост предприятия, однако, такой рост должен быть эффективным. Цель масштабирования заключается в увеличении доходов при минимизации расходов, в освоении рынка и поддержания конкурентного преимущества.

На сегодняшний день, предприятия применяют разные методы для реализации данной стратегии. В своей научной статье С. С. Глушко-Федоричева отнесла к традиционным методам масштабирования бизнеса:

«Создание филиальной сети, дилерство, дистрибуцию, франчайзинг, лицензирование, привлечение инвестиций, а также слияние и поглощение компаний» [7]. Методы масштабирования бизнеса можно объединить в три группы:

- развитие новых каналов сбыта подразумевает разработку новых методов продаж и каналов сбыта. К этой группе относятся такие методы, как дистрибуция, филиальная сеть и дилерство;
- клонирование заключается в клонировании как отдельных подразделений предприятия, так и всего предприятия в целом. Методами клонирования являются франчайзинг и лицензирование;
- инвестиции, то есть привлечение дополнительных денежных средств для развития каких-либо проектов предприятия. Привлечение денежных средств возможно, как за счет внешних источников финансирования, так и за счет внутренних источников финансирования.

На основе вышеперечисленного можно сделать вывод о том, что стратегическое управление является важной составляющей деятельности предприятия. При разработке стратегии развития учитываются преимущества и недостатки предприятия, а также возможные риски, поэтому данная стратегия будет уникальной для каждого предприятия. Масштабирование бизнеса – это стратегия роста предприятия, основанная на увеличении дохода при минимизации затрат, в связи с расширением охвата потребителей. Для осуществления данной стратегии можно использовать разные методы, которые объединены в три группы: развитие новых каналов, клонирование, привлечение инвестиций. Выбор метода масштабирования бизнеса зависит от целей предприятия, его возможностей, преимуществ и недостатков. Основа стратегии компании заключается в занятии ключевых позиций на рынке, поэтому развитие компании, её рост – закономерный, непрерывный и динамический процесс. Для этого необходимо уделить особое внимание изучению способов масштабирования предприятия на разных стадиях

развития. Применять методы масштабирования в условиях быстроменяющегося рынка. Для того чтобы реализовать данную стратегию необходимо разработать план. Этим планом будет являться бизнес-план.

1.2 Структура бизнес-плана при масштабировании бизнеса

В своей работе Э. А. Уткин указал: «Бизнес-план – это форма представления проекта в виде компактного документа, содержащего основные сведения об условиях инвестирования, целях и масштабах проекта, объеме, номенклатуре продукции, потребных ресурсах» [23]. Исходя из этого, бизнес-план решает несколько целей. Одна из них связана с внешним финансированием предприятия, привлечением дополнительных средств. Вторая цель – стратегическое развитие предприятия, определение направлений деятельности предприятия. В бизнес-плане отражены задачи, которые необходимо решить в отведенный для каждой из этих задач промежуток времени. Бизнес-план является инструментом оценки и контроля выполнения поставленных целей и задач, который позволяет отслеживать прогресс и в случае необходимости вносить коррективы. М. В. Виноградова в своей работе указала следующее определение: «Бизнес-план – многоплановый управленческий инструмент, предусматривающий решение как стратегических, так и тактических задач независимо от его функциональной ориентации, в т. ч. организационно-управленческая и финансово-экономическая оценка состояния предприятия» [4]. И. В. Петрученя в своей работе отметил, что «бизнес-план – это структурированный плановый документ, описывающий направления развития бизнеса; это проект перевода бизнеса в новое состояние. Он призван дать ясное представление о желаемом положении дел и о том, как его достичь» [15]. От метода масштабирования бизнеса будут зависеть основные задачи бизнес-плана. Например, потребность в дополнительных источниках финансирования для создания нового предприятия, изменение или сокращение какого-либо отдела предприятия,

внедрение новых технологических процессов, поиск новых каналов сбыта и др. Таким образом, бизнес-план можно рассматривать как документ необходимый для обоснования экономической эффективности проекта с целью получения финансирования на этот проект, также как документ, в котором описана программа действий по достижению целей предприятия [21].

Современные российские предприятия используют разные методики разработки бизнес-плана, так как каждый бизнес-план по-своему уникален. Он отражает особенности рассматриваемого предприятия, его целей, масштаба и сроков реализации и т. д. Среди международных методик следует выделить такие как: методика «UNIDO», методика «ЕБРР», методика «KPMG». В России есть и свои стандарты по разработке бизнес-планов. Среди них можно выделить: методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов (утверждены Минэкономки РФ, Минфином РФ и Госстроем РФ от 21.06.99 г. № вк477), требования и рекомендации по составлению бизнес-плана Российского Агентства поддержки малого и среднего бизнеса. Для получения внешнего финансирования от банковских организаций для реализации проекта по масштабированию бизнеса рекомендуется составлять бизнес-план по методике, утвержденной в банковской организации [13]. То есть коммерческие банки имеют собственную методику разработки бизнес-плана, в которой уделяется внимание тем разделам, которые наиболее важны для них. В Постановлении Правительства РФ от 22 ноября 1997 г. N 1470 "Об утверждении Порядка предоставления государственных гарантий на конкурсной основе за счет средств Бюджета развития Российской Федерации и Положения об оценке эффективности инвестиционных проектов при размещении на конкурсной основе централизованных инвестиционных ресурсов Бюджета развития Российской Федерации" указаны основные показатели, используемые для расчетов эффективности [16]. У каждой из методик есть свои особенности, но проанализировав описанные методики можно выделить общие разделы. Ниже представлены данные разделы:

Первым разделом бизнес-плана является «Резюме». Данный раздел содержит краткую информацию о предприятии и реализуемом проекте, о инициаторах проекта. Указываются ключевые предпосылки реализации проекта, его конкурентные преимущества, объем инвестиций и источники финансирования. Важно отразить основные технико-экономические показатели, и результат реализации проекта. Подводя итог по данному разделу, необходимо отметить, что резюме должно содержать информацию, способную заинтересовать инвестора.

Следующим разделом является «Описание предприятия и отрасли», в котором представлена информация о предприятии и отрасли. Указана информация о существующем предприятии или вновь создаваемом в рамках бизнес-плана, о его организационно-правовой форме, местоположении, структуре управления и направлении деятельности. Также отражена информация о производимой продукции или спектре предоставляемых услуг. Раздел содержит информацию об отрасли и ее перспективах, основных тенденциях развития и возможных рисках. Данный раздел служит для того, чтобы определить возможности предприятия и возможности рынка, на котором функционирует предприятие.

Раздел «Описание продукции или услуг» содержит информацию о производимых товарах или предоставляемых услугах. Указываются их конкурентные преимущества и недостатки. В данном разделе дополнительно представлены патенты и права собственности, связанные с продукцией или услугами. При необходимости указываются технологии производства продукции или предоставления услуг. В разделе необходимо отразить те свойства, которые могут быть полезны потенциальным потребителям [27].

Раздел «Рыночные исследования и анализ сбыта» содержит информацию о рынке, на котором функционирует предприятие. Проводится анализ отрасли и указываются количественные и качественные характеристики рынка. Например, объем рынка, темпы роста, уровень насыщения рынка, структура потребностей потребителей, конкуренты, их

преимущества и недостатки. Также раздел содержит информацию о тенденциях развития рынка.

Следующий раздел «Производственный план» содержит информацию о производственных процессах, помещениях, их расположении, необходимом оборудовании и иных материальных ресурсах. В случае необходимости привлечения субподрядчиков, необходимо указать об этом. Также представлена информация о поставщиках, их адреса и условия сотрудничества, процедуры контроля качества, потребности в запасах и закупочная политика. Данный раздел необходим для раскрытия основных технологических процессов предприятия.

«Организационный план». В данном разделе подробно описана организационная структура предприятия, график реализации проекта. Представлена информация о схеме взаимодействия сотрудников, их зоне ответственности, о мотивации сотрудников. О количестве сотрудников, и календарном графике осуществления проекта. Цель данного раздела – показать инвестору, или партнеру, что существующая организационная структура предприятия и компетентность персонала позволит эффективно реализовать предлагаемый проект» [15].

«План маркетинга». Информация, представленная в данном разделе, используется для составления других разделов бизнес-плана. Указаны методы воздействия предприятия на рынок, ассортиментная и товарная политика, методы и каналы продвижения, методы стимулирования продаж. Маркетинговая стратегия представляет план достижения целей компании, в котором должны быть отражены все элементы маркетинга, финансовые ресурсы, производственные возможности [15]. Одна из методик описания маркетинговой стратегии является стратегическая матрица Портера. Согласно матрице, наиболее вероятные стратегии: лидерство по издержкам, дифференциация и фокусирование. Необходимо провести исследование рынка, и с учетом целей и задач бизнес-плана разработать маркетинговую стратегию.

Следующим разделом является «Финансовый план». В данном разделе содержится информация об инвестициях, необходимых для реализации бизнес-плана. Финансовый план показывает, насколько бизнес-план выполним и прибылен [11]. В данном разделе отражена следующая информация:

- ожидаемые значения объемов продаж и расходов в течение трех ближайших лет;
- денежные потоки в течение трех ближайших лет;
- прогноз получения прибыли.

В разделе должны быть приведены прогнозируемые объемы продаж и расходы с помесечным прогнозом в течение первого года и последующим прогнозом второго и третьего года. Также указана точка безубыточности.

После разрабатывается раздел «Анализ рисков». В этом разделе отражены наиболее вероятные риски и возможные непредвиденные обстоятельства. Необходимо рассмотреть риски, связанными с особенностями отрасли рынка, конкурентами, а также политическим и экономическим положением страны или региона, и определить способы их минимизации и устранения. Провести качественный и количественный анализ. В данном разделе необходимо указать мероприятия, которые способствуют снижению возможного негативного эффекта от риска [27].

Раздел «Приложения» содержит материалы, которые не были включены в основные разделы бизнес-плана, такие как вторичные данные, необходимые для подтверждения какой-либо информации, содержащейся в бизнес-плане.

На основании изложенного выше можно сделать вывод о том, что бизнес-план – это письменный документ, который представляет собой стратегический план создания или развития предприятия. Существуют различные методики составления, которые необходимо использовать в соответствии с поставленными задачами и способами привлечения дополнительных денежных средств. В России существуют методики разработки бизнес-плана как установленные законодательными актами, так и

разработанными банковскими и другими организациями. Основными разделами бизнес-плана являются: резюме, описание предприятия и отрасли, описание продукции или услуг, рыночные исследования и анализ сбыта, производственный план, организационный план, план маркетинга, финансовый план, анализ рисков и приложения. Разделы взаимосвязаны между собой и отражают преимущества реализуемого бизнес-планом проекта. Также бизнес-план отражает цели и стратегию их достижения, предполагаемые потребности, ожидаемые результаты и текущее состояние предприятия. При составлении бизнес-плана важно определить на кого будет ориентирован план и какие цели, предприятие планирует достичь. Объективно и корректно заполнить разделы актуальной и достоверной информацией, на основе выбранной методики.

1.3 Особенности финансового плана в структуре бизнес-плана

В своей научной работе Г. Б. Поляка указал: «Финансовый план – важнейшая часть бизнес-плана, в котором обобщены и представлены в стоимостном выражении все разделы бизнес-плана» [16]. «Финансовый план отражает все предстоящие финансовые затраты, источники их покрытия и ожидаемые финансовые результаты» [15]. Из вышесказанного следует, что финансовый план – это документ, отражающий объем поступления и расходования денежных средств, фиксирующий баланс доходов и расходов предприятия, включая отчисления в бюджет на планируемый период. Данный раздел бизнес-плана включает финансовые вычисления, с целью определить размеры и сроки инвестиций, необходимых для реализации бизнес-плана; рассчитать планируемую прибыль по годам; определить и спрогнозировать прибыльность бизнес-плана; построить спрогнозированную финансовую отчетность. Источником информации являются данные бухгалтерской отчетности, сведения других разделов бизнес-плана. Для составления данного раздела бизнес-плана необходимо учесть такие внешние факторы, как курсы

валют, ставка дисконтирования, ставка рефинансирования Центрального Банка и другие. Также важной частью финансового плана является прогноз объемов выручки. Задачами финансового плана являются: обоснование экономической эффективности реализации проекта, определение объемов инвестирования и сроков погашения, представление финансовых результатов и эффективности проекта на определенный срок реализации проекта.

Финансовый план состоит из следующих подразделов:

- «прогнозный расчет объема реализации», данный расчет отображает какой объем продукции или услуг предприятие может реализовать в своей отрасли. Основан на показателях маркетингового плана и статистических данных, например, опросы покупателей, а также мнений экспертов. Необходимо провести предварительную оценку сбыта, с учетом доли предприятия на рынке, фактора сезонности, производственных возможностей, влияния конкурентов и других факторов, оказывающих существенное значение [24];
- «план денежных расходов и поступлений», данный план отображает то количество финансовых ресурсов, которое необходимо для запуска проекта и дальнейшего его функционирования. В данном подразделе отражаются доходы и расходы предприятия. Включает план движения денежных средств, который учитывает поступления и отчисления денежных средств по операционной, инвестиционной и финансовой деятельности предприятия;
- «план финансовых результатов», в данном плане наглядно представлено каким образом формируется прибыль, ее изменение в установленном временном промежутке [2]. Рассчитываются следующие показатели: прибыль от продажи продукции или услуг, издержки производства;
- «расчет точки безубыточности», точка безубыточности – это такое состояние в деятельности предприятия, когда разность между доходами и расходами равна нулю. При этом суммарный объем

продаж совпадает с суммой постоянных и переменных издержек предприятия и наступает безубыточность производства [15], [2]. Поэтому необходимо понимать при каких условиях доходы будут превышать расходы.

Опираясь на научные публикации, затрагивающие тему финансового плана, необходимо отметить, что в данном разделе бизнес-плана также рассчитываются показатели эффективности. Такие как чистая приведенная стоимость проекта, внутренняя норма рентабельности и дисконтированный срок окупаемости.

Таким образом, для составления эффективного бизнес-плана необходимо разработать финансовый план, основанный на других разделах бизнес-плана, включающий экономическое обоснование эффективности реализации проекта. Рассчитываются такие показатели как чистый дисконтированный доход, внутренняя норма доходности, индекс доходности и другие. Указываются доходы и расходы по предусмотренным временным промежуткам, а также основные затраты для реализации проекта.

В итоге рассмотрения теоретических основ разработки финансового плана при масштабировании бизнеса необходимо подчеркнуть следующее:

- для успешного функционирования предприятия необходимо разработать стратегию управления данным предприятием, его дальнейшее развитие, которое основано на индивидуальных особенностях предприятия, возможностях и угрозах, сильных и слабых сторон.
- эксперты выделяют несколько стратегий развития предприятия такие как стратегии роста, стратегии стабилизации и стратегии защиты. Каждая из стратегий применима в конкретных условиях и для выполнения определенных целей предприятия, например, расширение рыночной деятельности, сохранение текущей доли рынка, оптимизация некоторых видов деятельности с целью сокращения расходов, реорганизация предприятия.

- одним из возможных путей развития предприятия является масштабирование бизнеса. Масштабирование бизнеса – это способ развития предприятия, основанный на увеличении охвата потребителей. Масштабирование бизнеса – это стратегия роста предприятия. Для реализации данной стратегии существуют разные методы, которые для некоторых предприятий будут эффективными, а для других менее эффективными, в зависимости от ресурсов предприятия. Данные методы можно объединить в три группы: развитие новых каналов, клонирование, привлечение инвестиций.
- чтобы наиболее эффективно реализовать масштабирование бизнеса необходимо его спланировать. С этой целью составляется бизнес-план. Бизнес-план – это подробный план, необходимый для обоснования целесообразности проекта, разрабатываемый на определенный период, и устанавливающий показатели, которые необходимо достичь. Также бизнес-план представляет собой программу моделирования деятельности предприятия. Состоит из разных разделов, которые друг друга дополняют. Существуют разные методики составления бизнес-плана, выбор которой зависит от целей и задач предприятия.
- финансовый план – это один из разделов бизнес-плана, обосновывающий экономическую эффективность реализуемого проекта. В ходе составления данного раздела рассчитываются экономические показатели, которые позволяют сделать вывод об эффективности реализации проекта.

2 Анализ организационной структуры и финансовых показателей деятельности ООО «Дата Технолоджи» с целью выявления возможностей для масштабирования бизнеса

2.1 Общая характеристика организации ООО «Дата Технолоджи»

ООО «Дата Технолоджи» является действующим коммерческим предприятием, организационно-правовой формой которого является общество с ограниченной ответственностью.

Общество зарегистрировано в едином государственном реестре юридических лиц 19 апреля 2019 г.

Предприятие расположено по адресу: Самарская область, город Тольятти, улица Фрунзе, дом 14Б, офис 134.

Уставный капитал общества составляет 10000 руб. (десять тысяч рублей).

Основным направлением деятельности ООО «Дата Технолоджи» является деятельность информационных агентств, а именно сбор, обработка информации, производство и распространение новостных материалов, фотографий и других информационных материалов, предоставление научно-технической, правовой, статистической, социально-экономической, финансовой, коммерческой, отраслевой и прочей информации (ОКВЭД 63.91). Также общество осуществляет 4 дополнительных вида деятельности.

Раскрывая историческую справку, следует отметить, что рассматриваемое предприятие является структурным подразделением компании «CallTraffic», которая является высокотехнологичным инновационным центром коммуникаций и аналитики, ведущим российским контакт-центром, постоянно расширяющим свои возможности по применению автоматизированных сервисов. Коммуникационно-аналитический центр был создан в 2008 г. Компания оказывает аутсорсинговые услуги-контакт центра. Имеет лицензии на предоставление

каналов связи, на оказание услуг телефонной связи, передачу голосового и неголосового трафика. Включена в реестр обработчиков персональных данных. В компании сформирована служба контроля качества. В ходе реализации стратегических целей в 2015 г. открыта первая площадка в городе Тольятти.

Генеральным директором ООО «Дата Технолоджи» является Дулинец Оксана Сергеевна, осуществляющая руководство предприятием.

Организационная структура предприятия – линейно-функциональная. Под руководством генерального директора находятся 4 подразделения. Отдел кадров, отдел планирования, отдел проектов и отдел технической поддержки. Каждый сотрудник предприятия подчиняется руководителю отдела, в котором он состоит. На рисунке 1 представлена организационная структура предприятия.

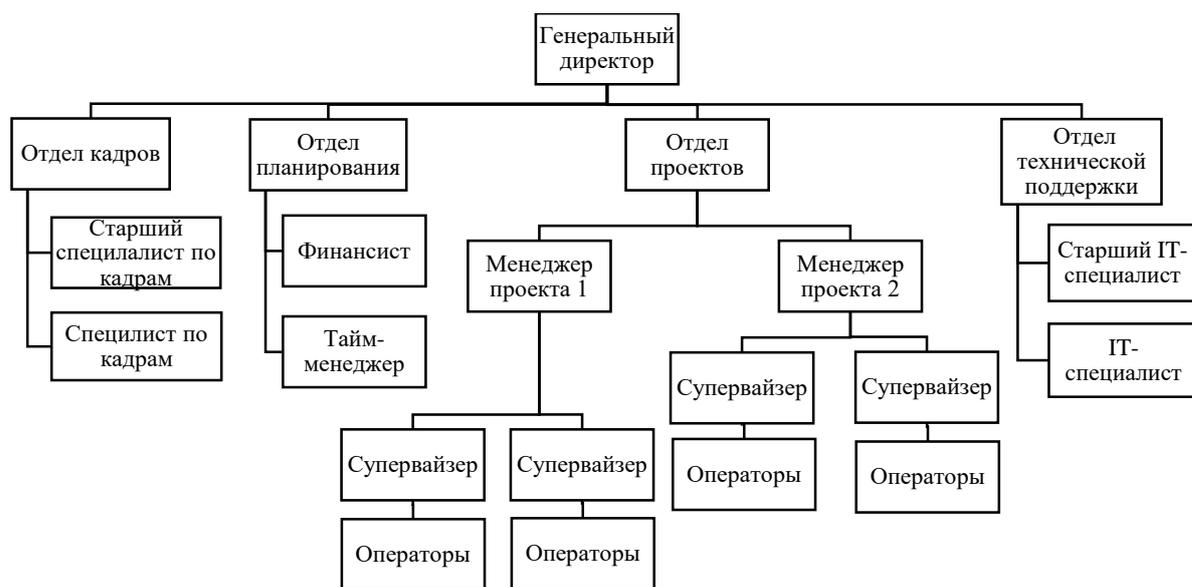


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Дата Технолоджи»

Цель компании: сделать важные сервисы доступными и удобными для людей в любой точке, в любое время. Миссия ООО «Дата Технолоджи» заключается в помощи миллионам людей в решении повседневных задач легко и быстро.

В Таблице 1 наиболее полно представлен перечень услуг, предоставляемых ООО «Дата Технолоджи».

Таблица 1 – Услуги, предоставляемые ООО «Дата Технолоджи»

Услуги и сервисы	Группы услуг		
	Обработка входящего трафика	Организация исходящих компаний	Комплексные решения
Услуга 1	прием, оформление и информационное сопровождение заказов	активные продажи, телемаркетинг	организация горячей линии
Услуга 2	информационно-справочное обслуживание	сбор обратной связи по продуктам и услугам	организация техподдержки
Услуга 3	прием и обработка заявок	холодный прозвон и рассылки, поиск клиентов	маркетинговые исследования
Услуга 4	техническая поддержка	социологические опросы	поддержка маркетинговых акций

Преимущественно предприятие предоставляет аутсорсинговые услуги. В их состав входит: прием и обработка звонков, консультирование, предоставление сервисной поддержки, формирование базы клиентов, рекламирование продукта, анкетирование и проведение опросов и др.

2.2 Техничко-экономическая характеристика ООО «Дата Технолоджи»

Бухгалтерская (финансовая) отчетность ООО «Дата Технолоджи» представлена в Приложениях А, Б, В. На основании сведений бухгалтерской

отчетности, рассчитаны основные экономические показатели. Данные показатели приведены в Таблице 2.

Таблица 2 – Основные технико-экономические показатели деятельности ООО «Дата Технолоджи» за 2021–2023 гг.

Показатели	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Изменение			
				2022-2021гг.		2023-2022гг.	
				Абс. изм (+/-)	Темп роста, %	Абс. изм (+/-)	Темп роста, %
1. Выручка, тыс. руб.	81 082	113 968	136 676	32 886	141%	22 708	120%
2. Себестоимость продаж, тыс. руб.	66 369	93 143	115 669	26 774	140%	22 526	124%
3. Валовая прибыль (убыток), тыс. руб.	14 713	20 825	21 007	6 112	142%	182	101%
4. Управленческие расходы, тыс. руб.	6 781	5 142	7 069	-1 639	76%	1 927	137%
5. Коммерческие расходы, тыс. руб.	0	0	0	0	0	0	0
6. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.	7 932	15 683	13 938	7 751	198%	-1 745	89%
7. Чистая прибыль, тыс. руб.	7 303	14 655	11 098	7 352	201%	-3 557	76%
8. Основные средства, тыс. руб.,	11 461	43 100	32 049	31 639	376%	-11 051	74%
9. Оборотные активы, тыс. руб.	23 343	41 278	54 636	17 935	177%	13 358	132%
10. Среднесписочная численность ППП, чел.	205	251	288	46	122%	37	115%
11. Фонд оплаты труда ППП, тыс. руб.	38 761	83 548	114 169	44 787	216%	30 621	137%
12. Среднегодовая выработка работающего, тыс. руб.	396	454	475	59	115%	20,51	105%
13. Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб.	189	333	396	144	176%	63,56	119%
14. Фондоотдача	7,07	2,64	4,26	-4,43	37%	1,62	161%
15. Оборачиваемость активов, раз	3,47	2,76	2,50	-0,71	79%	-0,26	91%
16. Рентабельность продаж, %	10%	14%	10%	4%	X	-4%	X
17. Рентабельность производства, %	11%	16%	11%	5%	X	-5%	X
18. Затраты на рубль выручки, коп.	90	86	90	-4	96%	4	104%

Исходя из показателей Таблицы 2 можно сделать вывод о том, что с 2021 г. наблюдается стабильный рост выручки. С 2022 г. по 2023 г. рост составил 20%. Но наблюдается рост управленческих расходов на 1927 т. р. в 2023 г. по сравнению с 2022 г. или на 37%. Прибыль компании с 2022 г. по 2023 г. уменьшилась на 24%, но с 2021 г. по 2023 г. увеличилась на 52%. Рентабельность продаж и рентабельность производства в 2023 г. остались на том же уровне что и в 2021 г., 10% и 11% соответственно. Затраты на рубль выручки с 2021 г. по 2023 г. находятся примерно на одном уровне и составляют 90 коп. На Рисунке 2 наиболее наглядно представлена динамика изменения выручки и прибыли за последние 3 года.

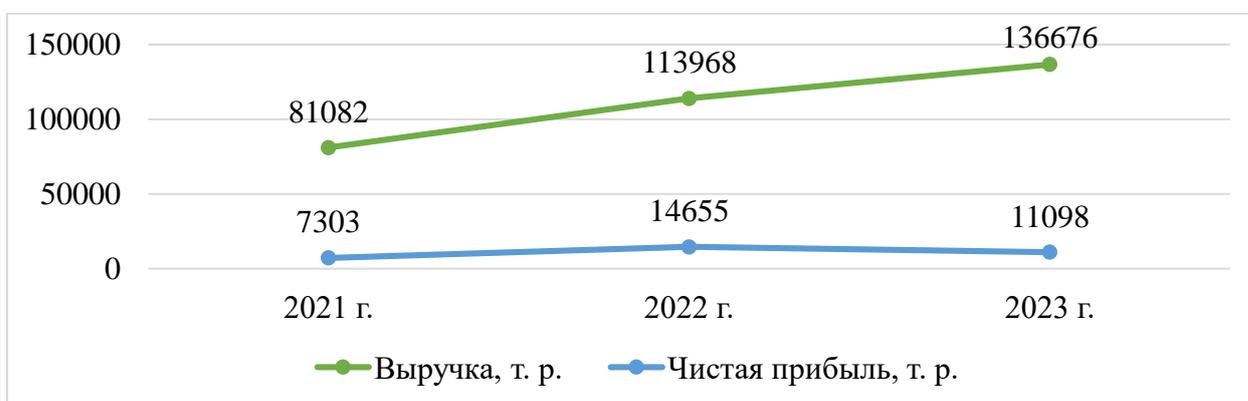


Рисунок 2 – Динамика изменения выручки и чистой прибыли ООО «Дата Технолоджи» за 2021–2023 гг.

В ходе рассмотрения финансовых показателей предприятия был проведен анализ типа финансовой устойчивости ООО «Дата Технолоджи». В 2021 г. предприятие обладало абсолютной финансовой устойчивостью имела высокий уровень платежеспособности, не зависела от внешних кредиторов. В 2022 г. наблюдается неустойчивое финансовое состояние в связи с тем, что предприятие имело краткосрочную задолженность, которая частично уменьшилась в 2023 г. В 2023 г. тип финансовой устойчивости – абсолютная финансовая устойчивость. Вероятность банкротства минимальна. Так как активы превышают обязательства предприятия [23]. В Таблице 3 приведен подробный анализ типа финансовой устойчивости.

Таблица 3 – анализ финансовой устойчивости ООО «Дата Технолоджи»

Тип финансовой устойчивости			
Показатели, тыс. руб.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Собственный капитал	24 125	38 780	49 878
Внеоборотные активы	11 584	44 663	33 261
Долгосрочные кредиты и займы	7	1 418	965
Краткосрочные кредиты и займы	10 795	45 743	37 055
Собственные оборотные средства (СОС) для формирования запасов	12 541	-5 883	16 617
Собственные долгосрочные источники (СДИ) для формирования запасов	12 548	-4 465	17 582
Основные источники (ОИ) для формирования запасов	23 343	41 278	54 637
Запасы	89	0	163
Разница между СОС и запасами	12 452	-5 883	16 454
Разница между СДИ и запасами	12 459	-4 465	17 419
Разница между ОИ и запасами	23 254	41 278	54 474
Трехкомпонентный показатель типа финансовой устойчивости	$\Delta\text{СОС} > 0$	$\Delta\text{СОС} < 0$	$\Delta\text{СОС} > 0$
	$\Delta\text{СДИ} > 0$	$\Delta\text{СДИ} < 0$	$\Delta\text{СДИ} > 0$
	$\Delta\text{ОИ} > 0$	$\Delta\text{ОИ} > 0$	$\Delta\text{ОИ} > 0$
Тип финансовой устойчивости	Абсолютная финансовая устойчивость	Неустойчивое финансовое состояние	Абсолютная финансовая устойчивость

Также были рассчитаны коэффициенты платежеспособности предприятия. Коэффициент автономии и коэффициент финансовой устойчивости в период с 2022 г. по 2023 г. имеют положительную динамику и составляют 0,57 и 0,58 соответственно, данные значения показывают, что предприятие все больше полагается на свои источники финансирования. Коэффициент общей платёжеспособности на протяжении 3 последних лет находится в нормативном значении и в 2023 г. составил 1,48, что

свидетельствует о устойчивом финансовом положении. Коэффициент соотношения привлеченных и собственных средств свидетельствует также о устойчивом состоянии предприятия, в 2023 г. составил 0,76. Коэффициент маневренности в период с 2021 г. по 2023 г. составил 1, что свидетельствует о способности предприятия поддерживать оборотный капитал за счет собственных источников. Показатели коэффициентов текущей ликвидности и срочной ликвидности имеют оптимальные значения в 2023 г. и демонстрируют о способности предприятием погашать обязательства перед кредиторами за счет собственных активов. Показатель абсолютной ликвидности в 2023 г. находится ниже нормативного значения и составляет 0,14 и показывает неспособность единовременного расчета со всеми кредиторами за счет денежных средств без учета иных активов [12]. Наиболее полно информация о вышеперечисленных коэффициентах представлена в Таблице 4.

Таблица 4 – Коэффициенты платежеспособности ООО «Дата Технолоджи»

Показатели	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Нормативное значение
Коэффициент финансовой устойчивости	0,69	0,47	0,58	[0,8; 0,9]
Коэффициент автономии	0,69	0,45	0,57	[0,4; 0,6]
Коэффициент общей платежеспособности	2,89	0,88	1,48	>0,5
Коэффициент соотношения привлеченных и собственных средств	0,45	1,22	0,76	[0,5; 0,7]
Коэффициент маневренности	1,00	1,00	1,00	[0,3; 0,6]
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,00	0,04	0,14	[0,2; 0,5]
Коэффициент срочной ликвидности	2,79	0,97	1,66	>1
Коэффициент текущей (общей) ликвидности	2,80	0,97	1,66	>1

В результате проведенного анализа типа финансовой устойчивости и расчетов коэффициентов платежеспособности можно сделать вывод о том, что

ООО «Дата Технолоджи» - финансово устойчивое предприятие, способное масштабировать свою деятельность.

2.3 Анализ рынка аутсорсинговых контакт-центров

Современные российские контакт-центры – это важнейший инструмент взаимодействия между компаниями и клиентами. Большинство контакт-центров предоставляют услуги обработки входящих и исходящих вызовов, обращений клиентов в чатах поддержки, которые могут быть в социальных сетях, сайте компании или приложении. Также контакт-центры имеют возможности для проведения социальных опросов, голосований, маркетинговых исследований, акций, сбора обратной связи. Контакт-центр может быть как штатное подразделение внутри организации, так и отдельной организацией, предоставляющей услуги на аутсорсинге. К преимуществам штатного подразделения можно отнести высокую конфиденциальность информации. Но у данного контакт-центра есть свои недостатки: высокие расходы на программное обеспечение, обучение персонала, офисную технику и ее содержание. Поэтому малые и средние предприятия предпочитают привлекать для задач взаимодействия с клиентами и обработки их запросов стороннюю организацию – контакт-центр [28].

Среди крупнейших аутсорсинговых контакт-центров по количеству рабочих мест можно выделить такие как: VOXYS, Teleperformance, Ростелеком Контакт-центр, Телеконтакт, Neovox, Next Contact, Контакт-центр ГРАН.

Согласно отчету аналитического и консалтингового агентства «IKS-Consulting» динамика объема рынка аутсорсинговых контакт-центров в период с 2015 г. по 2021 г. ежегодно увеличивалась и имела линейный характер [19]. В 2022 г. объем рынка уменьшился на 4,7%, так как отрасль претерпела ряд изменений, существенно повлиявших на объем рынка. С российского рынка ушли крупные иностранные компании, сотрудничающие до этого с российскими контакт-центрами, также многие российские

компании сократили свои расходы на услуги взаимодействия с клиентами, возникли проблемы с доступностью программного обеспечения иностранных разработчиков. Но в последующий год ситуация стабилизировалась. В 2023 г. объем рынка составил 30,35 млрд. руб. и увеличился на 7,3% по сравнению с предыдущим годом. На рисунке 3 подробно представлен график изменения объема рынка российских аутсорсинговых контакт-центров.



Рисунок 3 – Объем рынка российских аутсорсинговых контакт-центров в период за 2015-2023 гг.

Основными проблемами, с которыми сталкиваются руководители контакт-центров, помимо вышеперечисленных являются: дефицит специалистов контакт-центров, рост затрат на персонал, как на заработную плату, так и на подбор сотрудников, рост цен на постоянные издержки, несоответствие технологий запросам клиентов, нехватка времени и ресурсов для внедрения новых технологий и другие.

Согласно аналитическому отчету Национальной ассоциации контактных центров, проведенного весной 2023 г. среди более 260 респондентов – сотрудников контакт-центров разных должностей, 88% респондентов считают, что необходимо автоматизировать больше процессов. Сотрудникам, участвующим в анализе, был задан вопрос: «Если бы вы могли инвестировать только в одну из технологических областей в течение следующего года, что бы вы выбрали?» [22] Большинство респондентов

выбрали инвестиции в системы аналитики и понимания клиентов, включая системы CRM и/или CDP (Customer Data Platform) платформы. 20% респондентов исследования выбрали это направление как наиболее приоритетное для инвестиций. На рисунке 4 подробно представлены технологии, внедрение которых способствует повышению работоспособности компании, по результатам опроса. Действительно, современные технологии, способствуют повышению уровня автоматизации многих процессов, как внутренних операционных, так и внешних, массовых запросов, например, при помощи развития каналов самообслуживания.



Рисунок 4 – Наиболее востребованная технология среди респондентов

Прежде чем рассматривать тенденции и перспективы развития рынка контакт-центров, необходимо проанализировать каналы связи между

клиентом и компанией. Клиент может обратиться в компанию со своим вопросом с помощью телефонного звонка, электронной почты, смс-сообщения, мобильного приложения, социальных сетей, чатов и мессенджеров. На сегодняшний день, клиенты все больше заинтересованы в цифровых каналах общения, многие предпочитают оставить свое обращение в чате поддержки, чем обращаться на горячую линию. Поэтому контакт-центрам необходимо развивать разные каналы связи, для повышения лояльности клиентов. Более того, необходимо организовать оперативную обработку запросов клиентов из разных каналов связи, независимо того откуда они поступили. Предоставлять информацию, быстро решать вопрос клиента с учетом его профиля и контекста предыдущих обращений. Таким образом, одним из перспективных направлений развития контакт-центров является омниканальность. Омниканальность – это технология, которая подразумевает использование множества каналов связи с клиентом, для обеспечения наилучшего удобства и удовлетворения потребностей клиента. Это необходимо для повышения CX (клиентского опыта), так как развивая разные каналы связи, клиент сможет найти нужный для себя и в случае оперативного и корректного ответа на его запрос, у клиента останутся положительные впечатления о компании. Это важно для заказчика контакт-центра так как впечатление будет о нем, поэтому заказчики аутсорсинговых услуг обращают на это внимание. Чтобы оставаться конкурентоспособным контакт-центром необходимо развивать омниканальность [14].

Второе перспективное направление развития – это речевая аналитика. Для более простого определения уровня удовлетворенности клиента и корректной работы операторов, необходимо оценивать качество звонков. Необходимо анализировать коммуникации с клиентом из всех каналов связи. Только так можно совершенствовать опыт взаимодействия клиента с компанией и расширять клиентскую базу. До появления данной технологии взаимодействие операторов с клиентами оценивали отдельные сотрудники в контакт-центре – специалисты отдела контроля качества. В случае внедрения

речевой аналитики на основе машинного обучения, можно сократить часть специалистов отдела контроля качества. Речевую аналитику используют и сотрудники контакт-центра, и сотрудники компании, заказчика услуг контакт-центра. Речевая аналитика позволяет влиять на уровень удовлетворенности клиентов, изучать лучшие практики работы операторов и т.д.

Третье перспективное направление – чат-боты и голосовые боты. В случае их использования часть запросов клиентов можно закрывать без участия оператора. Тем самым уменьшить нагрузку на одного оператора и для одного проекта потребуется меньшее количество сотрудников, чем если бы проект существовал без данных чат-ботов и голосовых-ботов. Например, в компании DPD в России был внедрен бот-помощник «Юля», который принимает звонки, отвечает на письма клиентов по наиболее частым вопросам клиентов в автоматическом режиме. В 2023 г. 55% письменных обращений клиентов решаются с помощью робота. Тем самым разгрузив часть обязанностей операторов [14].

Четвертое направление – автоматизация работы операторов и удержание их на рабочем месте. На данный момент, наблюдается дефицит рабочих кадров, пути решения данной проблемы заключаются в предложении разных форматов работы как из офиса, так и в удаленном формате. Возможен гибридный формат работы. Предоставление самых разнообразных графиков от 4 рабочих часов. В целом снизились требования к сотрудникам. Предоставление быстрого обучения и наставника в первый период работы. Карьерный рост и мотивация сотрудников. Автоматизация работы сотрудников за счет внедрения современных программных обеспечений.

Таким образом, рассмотрев тенденции развития контакт-центров можно сделать вывод о том, что наибольшее внимание уделяется в разработке и внедрении технологичных программных обеспечений, которые могут решать часть задач автоматически. Это и CRM-системы, и системы управления знаниями, системы речевого анализа, чат-боты, голосовые-боты. Это способствует повышению клиентского опыта клиентов, что хорошо для

заказчика, и улучшению рабочих условий для сотрудников контакт-центра, так как часть задач в случае внедрения этих технологий будут решаться без участия оператора.

Для того чтобы, определить перспективное направление для масштабирования бизнеса ООО «Дата Технолоджи» необходимо провести SWOT-анализ и анализ конкурентов. SWOT-анализ состоит из четырех пунктов: сильные стороны, слабые стороны, возможности и угрозы. Ниже в Таблице 5 представлен данный анализ ООО «Дата Технолоджи».

Таблица 5 – SWOT-анализ ООО «Дата Технолоджи»

SWOT-анализ	
Strengths/Сильные стороны	Weaknesses/Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> - предприятие функционирует 5 лет, имеет репутацию и наработанную базу клиентов; - предприятие входит в состав компании «CallTraffic», которая может передать опыт, технологии и ПО для успешного функционирования; - предприятие имеет возможность предоставлять услуги разного формата; - отлаженная система подбора персонала и обучения; - предприятие имеет собственное ПО для совершения звонков. 	<ul style="list-style-type: none"> - предприятие не обладает последними новинками научно-технического прогресса, например, чат-боты, речевая аналитика; - высокая текучесть сотрудников предприятия; - предприятие не обладает достаточным количеством собственных средств для инвестиций в технологии; - сотрудники слабо заинтересованы в развитии своих компетенций.
Opportunities/Возможности	Threats/Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> - растущий спрос на услуги контакт-центров; - внедрение новых технологий для оптимизации работы сотрудников; - открытие новых проектов по оказанию услуг предприятиям, которые ранее сотрудничали с иностранными контакт-центрами; - улучшение качества диалогов с клиентами и заключение в последствии новых партнерских связей; - расширение спектра предоставляемых услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - рост конкуренции в отрасли контакт-центров; - компании-заказчики предъявляют повышенные требования к обслуживанию клиентов без изменения цен; - отсутствие должной и необходимой технической поддержки со стороны вендоров и интеграторов программного обеспечения; - утечка информации базы данных клиентов; - изменения в законодательстве.

«Директ Бизнес Солюшн», ООО «Колл Сервис», контакт-центр «CallContact» являются основными конкурентами ООО «Дата Технолоджи». Каждое из предприятий имеет свои преимущества и недостатки.

ООО «Директ Бизнес Солюшн» – контакт-центр, имеющий схожий перечень услуг, является подразделением крупного контакт-центра «Teleperformance Russia», осуществляет свою деятельность с 2017 г. В 2023 г. выручка составила 428,4 млн. р., чистая прибыль 69,5 млн. р., рентабельность продаж 17,4% среднесписочная численность сотрудников 590 человек. ООО «Директ Бизнес Солюшн» находится в городе Тольятти по адресу Южное шоссе, д. 161-А. Заказчиками являются интернет-магазины, банки, авиакомпании и цифровые образовательные платформы. Для своих партнеров организуют работу с несколькими каналами связи. В случае необходимости, могут вести базы данных клиентов партнера и следить за их безопасностью. Применяют новейшие технологии.

ООО «Колл Сервис» – контакт-центр, который находится в городе Самара. Контакт-центр начал функционировать в 2019 г. Исходя из финансовой отчетности, в 2023 г. выручка составила 367,6 млн. р., чистая прибыль 5,8 млн. р., рентабельность продаж 2,7%, среднесписочная численность 350 человек. Данный контакт-центр осуществляет техническую и консультационную поддержку высокотехнологических проектов федерального уровня, а именно сотрудничество с участниками федерального проекта «Честный Знак». Также контакт-центр сотрудничает с IT-компаниями. Предоставляет услуги информационного и экспертного сопровождения.

Контакт-центр «CallContact» начал функционировать в городе Тольятти в 2019 г. Предоставляет услуги банкам по работе с населением. Имеет несколько офисов по Самарской области. Штат сотрудников более 70 человек. В Таблице 6 наиболее подробно представлены особенности конкурентов, их преимущества и недостатки.

Таблица 6 – Преимущества и недостатки основных конкурентов ООО «Дата Технолоджи»

Особенности конкурентов	Преимущества	Недостатки
ООО «Директ Бизнес Солюшн»	<p>подразделение крупного контакт-центра «Teleperformance Russia»;</p> <p>предоставляют услуги на разных языках;</p> <p>используют в работе современные технологии: машинное обучение, речевая аналитика, омниканальность;</p> <p>предусмотрен гибкий график и удаленная работа для сотрудников.</p>	<p>высокая стоимость за услуги;</p> <p>повышенные требования к сотрудникам;</p>
ООО «Колл Сервис»	<p>сотрудничество с компаниями – участниками федеральных проектов;</p> <p>предоставление услуг на английском языке;</p> <p>имеют готовые решения информационного и экспертного сопровождения для IT-компаний.</p>	<p>контакт-центр не имеет большого опыта в сотрудничестве с компаниями, кроме IT-сферы;</p> <p>не предусмотрена возможность выбора гибкого графика;</p> <p>контакт-центр не предоставляет большой спектр услуг.</p>
Контакт-центр «CallContact»	<p>большой опыт сотрудничества с банковскими организациями;</p> <p>прямое участие руководителя контакт-центра в проектах;</p> <p>оптимальные цены на услуги контакт-центра для банковских организаций.</p>	<p>не предусмотрена удаленная работа;</p> <p>не предусмотрен гибкий график для сотрудников;</p> <p>малая известность на рынке контакт-центров.</p>

Таким образом, рассмотрев общую характеристику предприятия ООО «Дата Технолоджи», его технико-экономические показатели, рынок

аутсорсинговых контакт-центров, его объем и перспективные направления развития, а также сильные и слабые стороны предприятия и преимущества и недостатки основных конкурентов можно сделать вывод о том, что:

- ООО «Дата Технолоджи» – молодое и перспективное предприятие, оказывающее услуги контакт-центра другим организациям, имеющее возможности для масштабирования бизнеса;
- объем рынка аутсорсинговых контакт-центров с 2015 по 2022 г. увеличивался, после возникших трудностей в 2022 г., российские контакт-центры продолжили развиваться и расширять свою деятельность, о чем свидетельствуют финансовые показатели 2023 г. как по отрасли, так и отдельно по предприятиям города Тольятти;
- развитие научно-технического прогресса позволило внедрять в деятельность контакт-центров новые технологии такие как речевая аналитика, машинное обучение, автоматизация процессов;
- каждый из конкурентов ООО «Дата Технолоджи» обладает преимуществами и недостатками, изучая их опыт работы можно сделать вывод о том, что необходимо использовать современное программное обеспечение, предоставлять гибкий график для сотрудников, а также разный формат сотрудничества, расширять спектр услуг.

На основе проведенного анализа предлагается расширить сферу влияния ООО «Дата Технолоджи» путем открытия нового проекта с новым партнером с применением поддержки чат-бота, гибкого графика для сотрудников. Штат сотрудников будет состоять из числа работников офиса и работников, находящихся в формате удаленной работы.

3 Финансовое планирование и оценка рисков предлагаемого к реализации проекта

3.1 Разработка организационного и производственного плана для проекта по масштабированию бизнеса

Новое проектное направление ООО «Дата Технолоджи» – обработка обращений клиентов заказчика через телефонные вызовы, а также чат поддержки. Потенциальным заказчиком является компания, которой необходимо предоставлять консультацию своим клиентам. Такой компанией могут выступать операторы связи, IT-компании, сервисы доставки, крупные магазины, производители электротехники и другие компании, которым необходима горячая линия.

Рабочее время обслуживания клиентов с 8:00 до 20:00 без выходных.

Среднее количество обращений в год – 291328 штук, из них 43,11% телефонные вызовы.

Средняя продолжительность вызова составляет 4 минуты.

Обращения обрабатываются с помощью телефонных вызовов и чатов, мессенджеров.

С целью автоматизации обработки обращений в чатах необходимо разработать и ввести в эксплуатацию чат-бота.

Для реализации данного проекта необходимо привлечь новых сотрудников. Необходимое количество сотрудников было определено исходя из вышеперечисленных условий. На начальном этапе будут привлечены следующие должностные лица: менеджер проекта, супервайзер, специалисты по обработке текстовых обращений, специалисты по обработке входящих вызовов, специалисты по обработке входящих вызовов на неполный рабочий день. В Таблице 7 подробно представлен перечень необходимых штатных единиц.

Таблица 7 – Необходимые штатные единицы в 2025 г

Количество штатных единиц	1	1	2	4	4
Должность	Менеджер проекта	Супервайзер	Специалист по обработке текстовых обращений	Специалист по обработке входящих вызовов	Специалист по обработке входящих вызовов неполный рабочий день
Система оплаты	Оклад	Оклад	Ставка	Ставка	Ставка
Оклад/ставка, руб.	51 700	43 100	197	197	197
Режим	5-дневная 8- часовая рабочая неделя	5-дневная 8- часовая рабочая неделя	Скольльзящий график 2/2, 12- часовая смена	Скольльзящий график 2/2, 12- часовая смена	Скольльзящий график 2/2, 6- часовая смена
Всего на штатную единицу, руб.	51 700	43 100	32 505	32 505	16 252,5
Всего в месяц, руб.	51 700	43 100	65 010	130 020	65 010

В 2026 г. ожидается увеличение обращений в чатах, мессенджерах., обрабатываемых специалистами в месяц на 104,16% и обращений, обрабатываемых чат-ботом на 22,91%. Количество телефонных вызовов останется на том же уровне. Для того, чтобы своевременно отвечать клиентам, необходимо будет расширить штат сотрудников и увеличить полезную нагрузку чат-бота путем доработки. В 2026 г. планируется привлечь 4 новых специалистов по обработке текстовых обращений на неполный рабочий день, в связи с этим количество сотрудников на проекте увеличится и составит 16 человек. В Таблице 8 подробно представлен перечень штатных единиц на 2026-2027 гг.

Таблица 8 – Необходимые штатные единицы в 2026-2027 гг.

Количество штатных единиц, чел.	1	1	2	4	4	4
Должность	Менеджер проекта	Супервайзер	Специалист по обработке текстовых обращений	Специалист по обработке текстовых обращений, неполный рабочий день	Специалист по обработке входящих вызовов	Специалист по обработке входящих вызовов, неполный рабочий день
Система оплаты	Оклад	Оклад	Ставка	Ставка	Ставка	Ставка
Оклад/ставка, руб.	51 700	43 100	197	197	197	197
Режим	5-дневная 8-часовая рабочая неделя	5-дневная 8-часовая рабочая неделя	Скольльзящий график 2/2, 12-часовая смена	Скольльзящий график 2/2, 12-часовая смена	Скольльзящий график 2/2, 12-часовая смена	Скольльзящий график 2/2, 6-часовая смена
Всего на штатную единицу, руб.	51 700	43 100	32 505	16 252,5	32 505	16 252,5
Всего в месяц, руб.	51 700	43 100	65 010	65 010	130 020	65 010

Менеджер проекта отвечает за взаимодействие контакт-центра с заказчиком. Координирует работы по проекту внутри контакт-центра. Отвечает за подготовку проекта к запуску. Контролирует работу сотрудников проекта, отвечает за выполнение ключевых показателей. Вносит в ходе реализации проекта необходимые изменения, которые способны оптимизировать работу и повысить качество предоставляемых услуг. В случае необходимости, договаривается с другими отделами о проведении совместных работ. Супервайзер выполняет поручения менеджера проекта. Следит за работой каждого специалиста по обработке обращений. Анализирует

эффективность каждого сотрудника проектного направления и предоставляет рекомендации к повышению эффективности. В случае необходимости, оценивает обработку обращений, проводит обучение. Составляет индивидуальные планы на каждого специалиста по обработке обращений. Специалисты по обработке обращений предоставляют необходимую информацию клиентам, решают их проблемы, составляют заявки техническим специалистам. Обеспечивают высокий уровень обслуживания.

Для реализации данного проекта необходимо приобрести персональные компьютеры и аксессуары к ним, компьютерную мебель с целью обустройства дополнительных рабочих мест. Инвестировать денежные средства в разработку чат-бота. Приобрести многоканальный номер. В Таблице 9 представлены первоначальные затраты для реализации проекта в 2025 г. Всего прочие затраты в первый месяц составят 562200 р.

Таблица 9 – Первоначальные затраты по проекту в 2025 г

Наименование	Количество, шт.	Общая стоимость, руб.
Персональный компьютер	6	150 000
Монитор	6	90 000
Гарнитура	6	12 000
Компьютерная периферия	6	12 000
Офисный стул	6	24 000
Компьютерный стол	6	72 000
Разработка чат-бота	1	200 000
Подключение многоканального номера	1	2 200

В 2026 г. дополнительно необходимо оборудовать 2 рабочих места, в связи с этим будут приобретены 2 персональных компьютера, офисная мебель. Всего потребуется 120000 р. Необходимо будет внести изменения в чат-бот с целью увеличения обрабатываемых обращений, расходы составят 30000 р. В Таблице 10 представлены расходы на обустройство рабочих мест в 2026 г.

Таблица 10 – Расходы на обустройство рабочих мест в 2026 г.

Наименование	Количество, шт.	Общая стоимость, руб.
Персональный компьютер	2	50 000
Монитор	2	30 000
Гарнитура	2	4 000
Компьютерная периферия	2	4 000
Офисный стул	2	8 000
Компьютерный стол	2	24 000
Доработка чат-бота	1	30 000

В рамках проекта заказчику будут предоставлены разные услуги, так на начальном этапе необходимо разработать соответствующую документацию, подготовить программное обеспечение, разработать скрипт разговора и базу знаний, провести обучение персонала. На протяжении проекта необходимо будет предоставлять отчетность и руководить проектом со стороны контакт-

центра. Стоимость одного обращения зависит от способа обработки. В Таблице 11 указаны услуги, предоставляемые в рамках проекта.

Таблица 11 – Перечень услуг, предоставляемых в рамках проекта

Перечень услуг	Описание услуги	Стоимость, руб.
Подготовка и запуск проекта	Осуществляется техническая настройка необходимых программ. Единоразовая оплата за услугу.	15 000
Разработка скрипта разговора	Разрабатывается сценарий диалога, подготавливается база знаний. Единоразовая оплата за услугу.	20 000
Администрирование проекта	Разработка и контроль показателей эффективности проекта. Ежемесячная оплата.	20 000
Подготовка отчетности по проекту	Подготовка отчетности с подробной информацией обо всех обращениях, их результате. Ежемесячная оплата.	10 000
Обработка входящих телефонных обращений	Обработка входящих вызовов оператором. Стоимость за 1 минуту разговора.	13,50
Обработка обращений в чатах-поддержки	Обработка обращений в чатах оператором. Стоимость за обработку 1 обращения.	30
Обработка обращений с помощью чат-бота	Обработка обращений с помощью чат-бота. Стоимость за обработку 1 обращения.	15

Основной операционной деятельностью по данному проекту является обработка обращений. Обращения можно разделить на три группы: телефонные обращения, текстовые обращения, которые обрабатывает специалист и текстовые обращения, обрабатываемые чат-ботом. Исходя из условий проекта в Таблице 12 подробно указан планируемый объем

обработанных обращений в рамках прогнозного периода с 2025 по 2027 гг. Так как на начальном этапе проекта часть клиентов заказчика не будет знать о клиентской поддержке, то в первые месяцы 2025 г обращения будут находится ниже планируемых показателей. Только ко второму кварталу количество обращений будет находится на планируемом уровне.

Таблица 12 – Планируемый объем обработанных обращений с 2025 по 2027 гг.

Вид обращения	1 меся ц	2 меся ц	3 меся ц	4 меся ц	5 меся ц	6 меся ц	7 меся ц	8 меся ц	9 меся ц	10 меся ц	11 меся ц	12 меся ц	Ито го
2025 г.													
Входящие вызовы, мин	0	33 000	35 200	37 400	39 600	41 800	44 000	44 000	44 000	44 000	44 000	44 000	451 000
Текстовые обращения, обрабатываемые специалистами, шт.	0	2 700	2 880	3 060	3 240	3 420	3 600	3 600	3 600	3 600	3 600	3 600	36 900
Текстовые обращения, обрабатываемые чат-ботом, шт.	0	5 400	5 760	6 120	6 480	6 840	7 200	7 200	7 200	7 200	7 200	7 200	73 800
2026 г.													
Входящие вызовы, мин	44 000	44 000	44 000	528 000									
Текстовые обращения, обрабатываемые специалистами, шт.	6 562	6 825	7 090	7 350	7 350	7 350	86 627						

Продолжение Таблицы 12

Вид обращения	1 месяц	2 месяц	3 месяц	4 месяц	5 месяц	6 месяц	7 месяц	8 месяц	9 месяц	10 месяц	11 месяц	12 месяц	Ито го
Текстовые обращения, обрабатываемые чат-ботом, шт.	8 503	8 619	8 735	8 850	8 850	8 850	105 507						
2027 г.													
Входящие вызовы, мин	44 000	44 000	44 000	528 000									
Текстовые обращения, обрабатываемые специалистом, шт.	7 350	7 350	7 350	88 200									
Текстовые обращения, обрабатываемые чат-ботом, шт.	8 850	8 850	8 850	106 200									

В ходе реализации проекта в 2025 г. планируется обработать 451000 минут телефонных вызовов, 36900 текстовых обращений специалистом и 73800 обращений с помощью чат-бота. В 2026 году планируется обработать 528000 минут телефонных вызовов, 86627 текстовых обращений специалистом и 105507 обращений с помощью чат-бота. В 2027 г. планируется обработать 528000 минут телефонных вызовов, 88200 обращений специалистом по обработке текстовых обращений, 106200 обращений с помощью чат-бота.

3.2 Разработка финансового плана и оценка эффективности проекта

Для оценки эффективности проекта по масштабированию бизнеса необходимо составить прогноз финансовых результатов, прогноз движения денежных средств.

Прогнозный период финансового плана – с 2025 по 2027 гг.

Перечень расходов в месяц на 2025 г. представлен в Таблице 13.

Таблица 13 – Перечень расходов по проекту в 2025 г

Наименование	Величина, руб.
Арендная плата за помещение	6 800
Расходы на электроэнергию	8 000
Абонентская плата за программного обеспечение "Виртуальна АТС"	40 000
Абонентская плата "Чат-бот"	30 000
Плата за 1 минуту входящего вызова	2,50
Абонентская плата за пользование многоканальным номером	1 200
Прочие расходы	20 000

Арендная плата за помещение зависит от количества рабочих мест и в 2026-2027 гг. отличается от 2025 г., так как в 2026 г. планируется организовать дополнительно 2 рабочих места с учетом этого составит 8160 р. Расходы на электроэнергию зависят от количества компьютеров, также ожидается их увеличение в 2026-2027 гг. в связи с увеличением количества рабочих мест в офисе, расходы составят 10030 р. Абонентская плата за программное обеспечение «Виртуальная АТС» зависит от количества подключённых сотрудников, в 2026 и 2027 г. составит 50000 р. За каждую минуту входящего вызова взимается плата 2,50 р.

Необходимо рассмотреть расходы на оплату труда с учетом отчислений во внебюджетные фонды в месяц на 2025 г. В 1 месяц расходы на оплату труда будут состоять из заработной платы менеджеру проекта и супервайзера. В последующие месяцы также выплачивается заработная специалистам по обработке обращений. В Таблице 14 подробно представлены расходы на оплату труда. Всего в месяц расходы на оплату труда с учетом отчислений во внебюджетные фонды составит 462001,70 р.

Таблица 14 – Расходы на оплату труда в 2025 г

Штатные единицы	Количество штатных единиц	Оклад, руб.	Ставка, руб.	Затраты на оплату труда, руб.	Затраты на оплату труда, в т. ч. страховые взносы. Руб.
Менеджер проекта	1	51 700	-	51 700	67 313,40
Супервайзер проекта	1	43 100	-	43 100	56 116,20
Специалист по обработке текстовых обращений	2	-	197	65 010	84 643,02
Специалист по обработке входящих вызовов	4	-	197	130 020	169 286,04
Специалист по обработке входящих вызовов, неполный рабочий день	4	-	197	65 010	84 643,02

В связи с расширением штата сотрудников расходы на оплату труда в 2026 и 2027 г. увеличатся. В таблице 15 подробно представлены расходы на оплату труда за эти года с учетом отчислений во внебюджетные фонды.

Таблица 15 – Расходы на оплату труда в 2026 и 2027 г

Штатные единицы	Количество штатных единиц	Оклад, руб.	Ставка, руб.	Затраты на оплату труда, руб.	Затраты на оплату труда, в т. ч. страховые взносы. Руб.
Менеджер проекта	1	51 700	-	51 700	67 313,40
Супервайзер проекта	1	43 100	-	43 100	56 116,20
Специалист по обработке текстовых обращений	2	-	197	65 010	84 643,02
Специалист по обработке текстовых обращений, неполный рабочий день	4	-	197	65 010	84 643,02
Специалист по обработке входящих вызовов	4	-	197	130 020	169 286,04
Специалист по обработке входящих вызовов, неполный рабочий день	4	-	197	65 010	84 643,02

По плану реализации проекта 1 месяц отведен на разработку скрипта разговора, базу знаний, подготовку программного обеспечения, разработку чат-бота, настройку рабочих компьютеров, обучение персонала, то статьи расходов отличаются от последующих месяцев. В 1 месяц в работе будут задействованы менеджер проекта и супервайзер проекта, с целью подготовки необходимого программного обеспечения, скрипта разговоров. Со 2 месяца реализации проекта задействуются специалисты по обработке обращений, после прохождения обучения в 1 месяц. Поэтому 1 месяц отличается по значениям поступлений и платежей. Наиболее подробно доходы и расходы за 2025 г. отражены в Приложении Г.

Исходя из плана обработки обращений и расходов составлен прогноз финансовых результатов на период с 2025-2027 гг. Наиболее подробно прогноз отражен в Таблице 16.

Таблица 16 – Прогноз финансовых результатов на период с 2025-2027 гг. по предлагаемому проекту масштабирования

Прогноз финансовых результатов	2025 год					2026 год	2027 год
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	итого		
Выручка, руб.	1 380 500	2 277 000	2 520 000	2 520 000	8 697 500	11 669 415	11 727 000
Себестоимость, руб.	1 227 792,76	1 739 064,84	1 772 064,84	1 772 064,84	6 510 987,28	8 264 655,60	8 264 655,60
Валовая прибыль (убыток), руб.	152 707,24	537 935,16	747 935,16	747 935,16	2 186 512,72	3 404 759,40	3 462 344,40
Управленческие расходы, руб.	401 940,20	321 940,20	321 940,20	321 940,20	1 367 760,80	1 357 760,80	1 357 760,80
Прочие расходы, руб.	602 200	60 000	60 000	60 000	782 200	390 000	240 000
Прибыль (убыток) до налогообложения, руб.	-851 432,96	155 994,96	365 994,96	365 994,96	36 551,92	1 656 998,60	1 864 583,60
Налог на прибыль, руб.	0	31 198,99	73 198,99	73 198,99	177 596,98	331 399,72	372 916,72
Чистая прибыль (убыток), руб.	-851 432,96	124 795,97	292 795,97	292 795,97	-141 045,06	1 325 598,88	1 491 666,88

Из прогноза финансовых результатов следует, что с 2025 г. по 2027 го наблюдается рост чистой прибыли. В 2025 г. убыток составит -141045 р. В 2026 г. чистая прибыль составит 1325599 р. В 2027 г. чистая прибыль составит 1491667 р. На Рисунке 5 подробно представлены изменения по выручке, затратам и чистой прибыли.

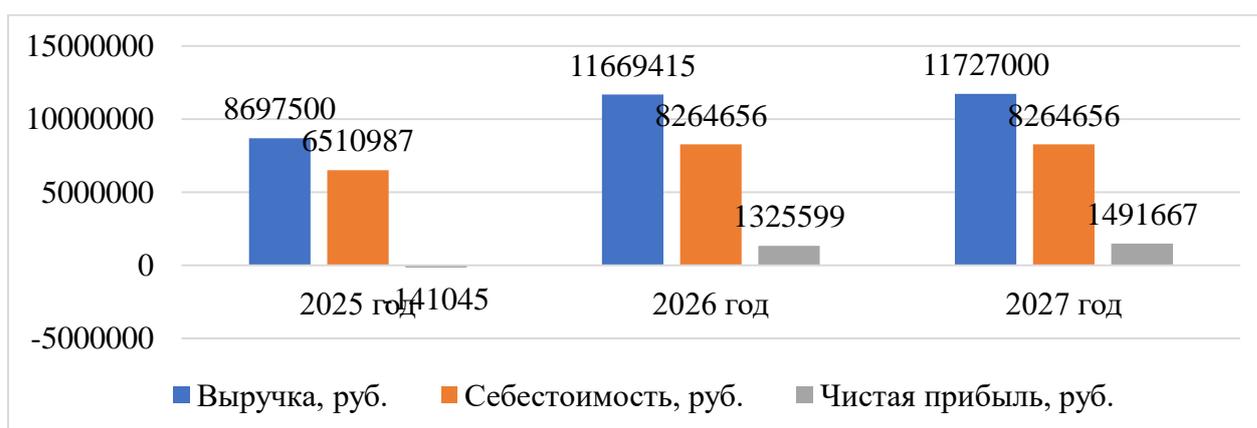


Рисунок 5 – Прогноз выручки, затрат и чистой прибыли за период реализации проекта с 2025-2027 гг.

Для оценки эффективности проекта по масштабированию бизнеса необходимо рассмотреть дисконтированные денежные потоки. В Таблице 17 представлены дисконтированные денежные потоки за период 2025-2027 гг.

Таблица 17 – Дисконтированные денежные потоки в период реализации проекта с 2025 по 2027 г

Дисконтированные денежные потоки	2025 г.	2026 г.	2027 г.
Денежные потоки от операционной деятельности			
Поступления, руб.	8 697 500,00	11 669 415,00	11 727 000,00
Платежи, руб.	8 838 545,06	10 343 816,12	10 235 333,12
Суммарный денежный поток, руб.	-141 045,06	1 325 598,88	1 491 666,88
Коэффициент дисконтирования	0,76	0,58	0,44
Дисконтированный денежный поток, руб.	-107 667,98	772 448,51	663 526,02
Дисконтированный денежный поток нарастающим итогом, руб.	-107 667,98	664 780,52	1 328 306,55

Для расчета ставки дисконтирования использовался нормативный метод, который рассчитывается, как сумма безрисковой ставки и поправки на риск. Ставка дисконтирования составляет – 31% [8].

Чистый дисконтированный доход (NPV) составляет 1328306,55 р.

Срок окупаемости 1,11 года или 1 год и 40 дней.

Рентабельность продаж в 2026 г. составляет 11,36%. В 2027 г. 12,72%.

Исходя из значений данных показателей можно сделать вывод о том, что проект считается эффективным, так как чистый дисконтированный доход больше нуля, срок окупаемости 1,11 года.

3.3 Анализ и оценка рисков проекта

В ходе реализации проекта по масштабированию бизнеса могут возникнуть ситуации, которые могут повлиять на эффективность проекта. По мнению Е. Н. Лавренчук, «риск – это ситуация неопределенности, неоднозначности, которая может привести как к положительному, так и отрицательному результату экономического действия» [10]. При реализации нового проектного направления по предоставлению консультаций клиентам заказчика могут возникнуть разные риски. Поэтому все внешние и внутренние риски должны идентифицироваться, оцениваться, и после этого руководитель проекта должен разработать мероприятия по управлению рисками. К методам управления рисками можно отнести: снижение риска, перенос риска, принятие риска, уклонение риска. В Таблице 18 представлены ключевые риски по проекту масштабирования бизнеса ООО «Дата Технолоджи».

Таблица 18 – Ключевые риски проекта по масштабированию бизнеса

Наименование риска	Возможные последствия	Вероятность возникновения риска	Мероприятия по снижению риска
Риски, связанные с персоналом	Нехватка квалифицированных сотрудников; Снижение результативности и эффективности проекта; Уменьшение производительности труда; Снижение объемов обрабатываемых обращений.	Средняя	Проведение корпоративных мероприятий; Корректировка показателей эффективности, чтобы их достижение было более вероятным специалистами
Некорректная работа чат-бота	Снижение объемов обрабатываемых обращений; Дополнительные расходы на доработку; Снижение клиентского опыта (СХ); Дополнительный поток обращений для сотрудников.	Низкая	Постоянная корректировка программы; Взаимосвязь с IT-специалистами; Получение обратной связи со стороны клиентов.

Продолжение Таблицы 18

Наименование риска	Возможные последствия	Вероятность возникновения риска	Мероприятия по снижению риска
Изменение цен со стороны компаний, предоставляющих программное обеспечение.	Возможность превышения расходов на программное обеспечение; Увеличение стоимости предоставляемых услуг; Снижение стоимости предоставляемых услуг;	Низкая	Постоянное взаимодействие с данными компаниями; Отслеживание тенденций на рынке контакт-центров.
Риск потери инвестиций	проект не принесет ожидаемой прибыли; заказчик уменьшит срок сотрудничества.	средняя	грамотная разработка бизнес-плана; отслеживание ключевых показателей; эффективное управление проектом
Риски, связанные с репутацией предприятия	в случае неэффективного ведения проекта, у потенциальных заказчиков возникнет негативное впечатление; в случае эффективного ведения проекта, у потенциальных заказчиков возникнет положительное впечатление.	средняя	эффективное управление проектом; установка четких целей и задач для сотрудников проекта.
Изменение законодательства и регулирующих документов	нарушение законодательных актов; снижение доверия со стороны заказчика; потеря лицензий.	низкая	отслеживание последних изменений в законодательстве; проведения обучения сотрудников; взаимодействие с экспертами.
Изменение экономической ситуации	экономический спад; экономический рост; сокращение объемов обращений; увеличение объемов обращений.	низкая	анализ экономической ситуации в стране и в отрасли; своевременное реагирование на возможные изменения.

Таким образом, рассмотрев возможные риски по проекту масштабирования бизнеса, можно сделать о том, что необходимо отслеживать как внешнюю, так и внутреннюю среду предприятия. Своевременно реагировать на возможные изменения.

Ниже представлены ключевые результаты третьего раздела исследования:

- результаты разработки финансового плана показали, что предлагаемый к реализации проект считается эффективным. Проект заключается в консультации и обработке обращений клиентов заказчика через телефонные вызовы и обращения в чатах-поддержки. Сотрудники, занятые данным проектом, имеют разные режимы и форматы работы. Скользящий график, неполный рабочий день, удаленная работа, работа из офиса. Для реализации проекта будет разработан чат-бот, способный самостоятельно обрабатывать обращения. Поэтому инвестиции в проект будут заключаться в формировании новых рабочих мест в офисе, а также разработке чат-бота. В 2025 г. для создания новых рабочих мест необходимо 360000 р., а также 200000 р. на разработку чат-бота и 2200 р на подключение многоканального номера. В 2026 г. потребуются 120000 р. на создание новых рабочих мест и 30000 р. на доработку чат-бота. Срок окупаемости проекта 1 год и 40 дней. Средний объем обработанных обращений за период с 2025 по 2027 гг. составит 5240180 штук. Для обработки такого количества обращений необходим штат сотрудников. Так в 2025 г. будет задействовано 12 человек. В 2026-2027 гг. 16 человек. В ходе реализации проекта убытки в 2025 г. составят -141045,06 р. В 2026 г. объем чистой прибыли составит 1325598,88 р. В 2027 г. – 1491666,88 р. Чистый дисконтированный доход (NPV) составляет 1328306,55 р. Рентабельность продаж по проекту в 2026 г. будет составлять 11,36%. В 2027 г. 12,72%;
- определены возможные риски, способные повлиять на эффективность проекта. Указаны меры по их минимизации. Подводя итог, можно сделать вывод о том, что данный проект способствует масштабированию предприятия ООО «Дата Технолоджи».

Заключение

В работе требовалось исследовать теоретические и практические аспекты в области разработки финансового плана при масштабировании бизнеса. Для сохранения конкурентоспособности в условиях быстроменяющегося рынка необходимо разработать стратегию развития предприятия. Одно из таких стратегий считается масштабирование бизнеса. Масштабирование бизнеса – это способ развития предприятия, основанный на увеличении охвата потребителей. Масштабировать бизнес можно с помощью разных методов. Развивать новые каналы сбыта, клонировать предприятие в целом, или его подразделение, инвестировать в технологии. В зависимости от возможностей и целей предприятия выбирается метод масштабирования бизнеса. Для реализации проекта по масштабированию разрабатывается бизнес-план. Бизнес-план – это подробный план, необходимый для обоснования целесообразности проекта, разрабатываемый на определенный период, и устанавливающий показатели, которые необходимо достичь. Данный план состоит из таких разделов, как резюме, описание предприятия и отрасли, описание продукции или услуг, рыночные исследования и анализ сбыта, производственный план, организационный план, план маркетинга, финансовый план, анализ рисков и приложения. Бизнес-план может разрабатываться с целью привлечения инвестиций с помощью внешних источников финансирования, так и для обоснования целесообразности проекта для сотрудников предприятия. Одним из разделов бизнес-плана является финансовый план. Финансовый план разрабатывается с целью экономического обоснования проекта. Рассчитываются показатели эффективности на основе прогнозируемых денежных потоков. Определяется размер инвестиций и срок окупаемости. Поэтому для проекта по масштабированию бизнеса целесообразно разрабатывать финансовый план.

ООО «Дата Технолоджи» – функционирующее на рынке аутсорсинговых контакт-центров предприятие. Основным направлением

деятельности ООО «Дата Технолоджи» является деятельность информационных агентств, а именно сбор, обработка информации, производство и распространение новостных материалов, фотографий и других информационных материалов, предоставление научно-технической, правовой, статистической, социально-экономической, финансовой, коммерческой, отраслевой и прочей информации (ОКВЭД 63.91). Данное предприятие оказывает услуги контакт-центра разным компаниям с 2019 г. Цель компании заключается в том, чтобы сделать важные сервисы доступными и удобными для людей в любой точке, в любое время. Основными услугами, которые оказывает ООО «Дата Технолоджи» является прием и обработка звонков, консультирование, предоставление сервисной поддержки, формирование базы клиентов, рекламирование продукта, анкетирование и проведение опросов и др. С 2022 по 2023 г. наблюдается рост выручки на 20%, в 2023 г. выручка составила 136676 т. р. Чистая прибыль за 2023 г. – 11 098 т. р. Рентабельность продаж составляет 10% в 2023 г. Показатели коэффициентов ликвидности имеют оптимальные значения в 2023 г. и демонстрируют о способности предприятием погашать обязательства перед кредиторами за счет собственных активов. Тип финансовой устойчивости – абсолютная финансовая устойчивость. Вероятность банкротства минимальна.

Рынок аутсорсинговых контакт-центров развивается. В 2023 г. объем рынка составил 30,35 млрд. р. и увеличился на 7,3% по сравнению с предыдущим годом. Большинство контакт-центров предоставляют услуги обработки входящих и исходящих вызовов, обращений клиентов в чатах поддержки. Развитие научно-технического прогресса и технологий позволило внедрять в деятельность контакт-центров новые технологии такие как речевая аналитика, машинное обучение, автоматизация процессов, омниканальность. Тем самым, возрастает эффективность обработки обращений.

Исходя из проведенного анализа финансово-хозяйственной деятельности ООО «Дата Технолоджи», анализа рынка аутсорсинговых контакт-центров и основных конкурентов целесообразно открыть новое

проектное направление – обработка обращений клиентов заказчика через телефонные вызовы, а также чат поддержки. Потенциальным заказчиком является компания, которой необходимо предоставлять консультацию своим клиентам. Среднее количество обращений в год – 5240180 шт. Средняя продолжительность вызова составляет 4 мин. Для этого проекта предлагается внедрить чат-бот, автоматически обрабатывающий текстовые обращения. Расширить штат сотрудников, привлечь к проекту 12 сотрудников в 2025 г. и в 2026 г. дополнительно 4 сотрудников. Первоначальные инвестиции составят 425000 р. Срок окупаемости данных инвестиций 1 год и 40 дней. В ходе реализации в 2025 г. убыток составит -141045,06 р. В 2026 г. объем чистой прибыли составит 1325598,88 р. В 2027 году объем чистой прибыли составит 1491666,88 р. Рентабельность продаж в 2026 и 2027 г. составляет 11,36% и 12,72% соответственно. Чистый дисконтированный доход (NPV) составляет 1328306,55 р.

Полученные расчеты показали, что предложенный проект является экономически эффективным, поэтому его можно рекомендовать к реализации.

Во время реализации данного проекта по масштабированию бизнеса могут возникнуть риски. Такие как текучесть кадров, технические сбои в работе программ, изменение экономических условий на рынке аутсорсинговых контакт-центров и другие. Необходимо своевременно реагировать на риски, и предпринимать меры к минимизации.

Список используемой литературы

1. Антонов, Г. Д. Стратегическое управление организацией: учебное пособие / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - Москва: ИНФРА-М, 2020. — 239 с.
2. Антропова А. А., Бухонова Н. М. Диагностика банкротства предприятия на основе российской и зарубежной методик // Актуальные вопросы науки и практики и перспективы их решений. - Анапа: Изд-во «НИЦ ЭСП» в ЮФО, 2024. - С. 5-9. – ISBN 978-5-9535-6360-4. – EDN: FDAEWZ
3. Вайцеховская С. С., Байчерова А. Р., Измалков С. А., Орел Ю. В., Тельнова Н. Н. Разработка стратегии развития предприятий агробизнеса (на примере отрасли растениеводства) : учебное пособие / С. С. Вайцеховская, А. Р. Байчерова, С. А. Измалков [и др.]. – Ставрополь : СтГАУ, 2022. – 88 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/360128> (дата обращения: 16.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Вечканов Г.С. Микроэкономика: Учебник для вузов. 5-е изд. Стандарт третьего поколения / Г.С. Вечканов, Г.Р. Вечканова. – Санкт-Петербург : Питер, 2017. - 480 с. – ISBN 978-5-496-02539-3.
5. Виноградова М.В., Панина З.И., Ларионова А.А., Васильева Л.А. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова, Л. А. Васильева. – 4-е, изд. – Москва : Дашков и К, 2014. – 280 с. – ISBN 978-5-394-02073-5. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/56369> (дата обращения: 16.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – 5 е изд. стереотипн. - М-Магистр: ИНФРА М, 2014. 576 с. – ISBN 978-5-9776-0164-1

7. Глупко-Федоричева С. С. Миракян А. Г. Масштабирование бизнеса: как выбрать подходящую модель развития молодому бренду одежды? // Инновации и инвестиции. 2022. №5. С. 64–70.
8. Грачева М. В., Александров Д. С. Финансовый анализ инвестиционных проектов: основные правила формирования денежных потоков // Аудит. 2021. № 5. С. 35-41.
9. История компании X5 Group // ООО «Корпоративный центр ИКС 5» : [сайт]. – Москва, 2024 –URL: <https://www.x5.ru/ru/about/history/> (дата обращения 29.04.2024)
10. Лавренчук, Е. Н. Управление рисками в национальной экономике: учебное пособие / Е. Н. Лавренчук, Е. Ю. Груздева. – Пермь : Пермский государственный университет, 2010. - 264 с. – Текст : непосредственный.
11. Марцен В. О. Финансовый план как составляющая бизнес-плана инвестиционных проектов предприятия // Тенденции развития науки и образования. 2022. № 85-6. С. 160-164.
12. Мухачёва, А. В. Инвестиционный анализ : учебное пособие / А. В. Мухачёва, А. О. Акулов. – Кемерово : КемГУ, 2022. – 186 с. — ISBN 978-5-8353-2949-6. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/290558> (дата обращения: 22.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
13. Методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов (утв. Минэкономки РФ, Минфином РФ, Госстроем РФ 21.06.1999 N ВК 477) // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28224/ (дата обращения 29.04.2024)
14. Операторов контакт-центров скоро заменят на роботов // Агентство деловых коммуникаций CNews [сайт]. – 2024 URL: https://events.cnews.ru/articles/2023-12-12_operatorov_kontakt-tsentrovo_skorozamena_na_robotov/ (дата обращения 15.05.2024)

15. Петрученя, И. В. Бизнес-планирование : монография / И. В. Петрученя, А. С. Буйневич. – Красноярск : СФУ, 2021. – 196 с. – ISBN 978-5-7638-4392-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/181653> (дата обращения: 16.03.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей».

16. Поляка Г. Б. Финансовый менеджмент : учебник для вузов / под редакцией Г. Б. Поляка. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 358 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18205-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534525> (дата обращения: 16.04.2024).

17. Постановление Правительства РФ от 22.11.1997 N 1470 (ред. от 03.09.1998) "Об утверждении Порядка предоставления государственных гарантий на конкурсной основе за счет средств Бюджета развития Российской Федерации и Положения об оценке эффективности инвестиционных проектов при размещении на конкурсной основе централизованных инвестиционных ресурсов Бюджета развития Российской Федерации" // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17537/ (дата обращения 29.04.2024)

18. Ридель, Л. Н. Стратегия развития предприятия : учебное пособие / Л. Н. Ридель. – Красноярск : СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2018. – 80 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/147569> (дата обращения: 16.04.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

19. Рынок аутсорсинговых контактных центров в России 2023 // iKS-Consulting: [сайт]. – 2024 URL: <https://survey.iksconsulting.ru/page45411505.html> (дата обращения 20.04.2024)

20. Соловьева, Ю. В. Внутрифирменное планирование : Учебное пособие для бакалавров / Ю. В. Соловьева, М. В. Черняев. – 4-е изд.. – Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2022. – 210 с. – ISBN 978-5-394-04680-3. – EDN DKUJAI.

21. Субачев, А. А. Бизнес-планирование : учебно-методическое пособие / А. А. Субачев, А. Ю. Тимонин. – Кострома : КГУ, 2023. – 207 с. – ISBN 978-5-8285-1188-4. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/366401> (дата обращения: 13.05.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
22. Текущее состояние и перспективы развития технологий для контактов с клиентами. Аналитический отчет. Весна-лето 2023 // Сообщество профессионалов Call Center Guru – Москва, 2024 –URL: <https://survey.iksconsulting.ru/page45411505.html> (дата обращения 15.05.2024)
23. Уткин, Э. А. Бизнес-планирование: курс лекций / Э. А. Уткин, Б. А. Котляр, Б. М. Рапопорт. - М.: Тандем: ЭКМОС, 2001. – 319 с.
24. Чараева, М. В. Реальные инвестиции [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.В. Чараева. - М.: ИНФРА-М, 2019. – 265 с. - ЭБС «Znanium.com» – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1003845>
25. Chishti Susanne, Barberis Janos. The FINTECH Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries. – Wiley, 2016. – 312 p.
26. Farida I., Setiawan D. Business strategies and competitive advantage: the role of performance and innovation //Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. – 2022. – Т. 8. – №. 3. – С. 163.
27. Geissdoerfer M. et al. Prototyping, experimentation, and piloting in the business model context //Industrial Marketing Management. – 2022. – Т. 102. – С. 564-575.
28. Koole G. M., Li S. A practice-oriented overview of call center workforce planning //Stochastic Systems. – 2023. – Т. 13. – №. 4. – С. 479-495.
29. Souza A. et al. Business plan analysis using multi-index methodology: Expectations of return and perceived risks // SAGE Open. – 2020. – Т. 10. – №. 1. – С. 2158244019900171.

Приложение А

Бухгалтерский баланс ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2023 г.

<i>Информация из Государственного информационного ресурса бухгалтерской (финансовой) отчетности (Ресурса БФО)</i>	
Дата формирования информации	13.06.2024
Номер выгрузки информации	№ 0710099_6320035660_2023_000_20240613_bc8833a8-ed28-4429-98fe-b4b8f155d688
Настоящая выгрузка содержит информацию о юридическом лице:	
Полное наименование юридического лица	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ДАТА ТЕХНОЛОДЖИ"
<i>включенная в Государственный информационный ресурс бухгалтерской (финансовой) отчетности по состоянию на 13.06.2024</i>	
ИНН	6320035660
КПП	632001001
Код по ОКПО	
Форма собственности (по ОКФС)	
Организационно-правовая форма (по ОКOPФ)	12300
Вид экономической деятельности по ОКВЭД 2	63.91
Местонахождение (адрес)	445037, Самарская обл, г Тольятти, ул Фрунзе, д. 146, офис 134
Единица измерения	<u>Тыс. руб.</u>
Бухгалтерская отчетность подлежит обязательному аудиту	Нет
Наименование аудиторской организации/ФИО индивидуального аудитора	
ИНН	
ОГРН/ОГРНИП	

Продолжение Приложения А

ИНН 6320035660
КПП 632001001

Форма по КНД 0710099
Форма по ОКУД 0710001

Бухгалтерский баланс

На 31 декабря 2023 г.

Пояснения ¹	Наименование показателя	Код строки	На 31 декабря 2023 г.	На 31 декабря 2022 г.	На 31 декабря 2021 г.
1	2	3	4	5	6
Актив					
I. Внеоборотные активы					
	Нематериальные активы	1110	-	-	-
	Результаты исследований и разработок	1120	-	-	-
	Нематериальные поисковые активы	1130	-	-	-
	Материальные поисковые активы	1140	-	-	-
	Основные средства	1150	32 049	43 100	11 461
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-	-
	Финансовые вложения	1170	-	-	-
	Отложенные налоговые активы	1180	1 212	1 563	123
	Прочие внеоборотные активы	1190	-	-	-
	Итого по разделу I	1100	33 261	44 663	11 584
II. Оборотные активы					
	Запасы	1210	163	-	89
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	33	1	-
	Дебиторская задолженность	1230	49 748	39 609	23 214
	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	-	-	-
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	4 693	1 667	39
	Прочие оборотные активы	1260	0	1	1
	Итого по разделу II	1200	54 636	41 278	23 343
	БАЛАНС	1600	87 897	85 941	34 927

Продолжение Приложения А

Пояснения ¹	Наименование показателя	Код строки	На 31 декабря 2023 г.	На 31 декабря 2022 г.	На 31 декабря 2021 г.
1	2	3	4	5	6
Пассив					
III. Капитал и резервы					
	Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)	1310	10	10	10
	Собственные акции, выкупленные у акционеров	1320	(-) ²	(-)	(-)
	Переоценка внеоборотных активов	1340	-	-	-
	Добавочный капитал (без переоценки)	1350	-	-	-
	Резервный капитал	1360	-	-	-
	Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	1370	49 868	38 770	24 115
	Итого по разделу III	1300	49 878	38 780	24 125
IV. Долгосрочные обязательства					
	Заемные средства	1410	-	-	-
	Отложенные налоговые обязательства	1420	965	1 418	7
	Оценочные обязательства	1430	-	-	-
	Прочие обязательства	1450	-	-	-
	Итого по разделу IV	1400	965	1 418	7
V. Краткосрочные обязательства					
	Заемные средства	1510	-	-	-
	Кредиторская задолженность	1520	13 345	14 966	8 331
	Доходы будущих периодов	1530	-	-	-
	Оценочные обязательства	1540	4 222	3 235	2 464
	Прочие обязательства	1550	19 488	27 542	-
	Итого по разделу V	1500	37 055	45 743	10 795
	БАЛАНС	1700	87 897	85 941	34 927

Примечания

¹ Указывается номер соответствующего пояснения.

² Здесь и в других формах отчетов вычитаемый или отрицательный показатель показывается в круглых скобках.

Рисунок А.3 – Бухгалтерский баланс ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2023

Г

Приложение Б

Отчет о финансовых результатах ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2023

Г.

<i>Информация из Государственного информационного ресурса бухгалтерской (финансовой) отчетности (Ресурса БФО)</i>	
Дата формирования информации	13.06.2024
Номер выгрузки информации	№ 0710099_6320035660_2023_000_20240613_bc8833a8-ed28-4429-98fe-b4b8f155d688
Настоящая выгрузка содержит информацию о юридическом лице:	
Полное наименование юридического лица	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ДАТА ТЕХНОЛОДЖИ"
<i>включенная в Государственный информационный ресурс бухгалтерской (финансовой) отчетности по состоянию на 13.06.2024</i>	
ИНН	6320035660
КПП	632001001
Код по ОКПО	
Форма собственности (по ОКФС)	
Организационно-правовая форма (по ОКОПФ)	12300
Вид экономической деятельности по ОКВЭД 2	63.91
Местонахождение (адрес)	445037, Самарская обл, г Тольятти, ул Фрунзе, д. 14б, офис 134
Единица измерения	Тыс. руб.
Бухгалтерская отчетность подлежит обязательному аудиту	Нет
Наименование аудиторской организации/ФИО индивидуального аудитора	
ИНН	
ОГРН/ОГРНИП	

Рисунок Б.1 – Отчет о финансовых результатах ООО «Дата Технолоджи» на
31.12.2023 г

Продолжение Приложения Б

ИНН 6320035660
КПП 632001001

Форма по КНД 0710099
Форма по ОКУД 0710002

Отчет о финансовых результатах За 2023 г.

Пояснения ³	Наименование показателя	Код строки	За 2023 г.	За 2022 г.
1	2	3	4	5
	Выручка ⁴	2110	136 676	113 968
	Себестоимость продаж	2120	(115 669)	(93 143)
	Валовая прибыль (убыток)	2100	21 007	20 825
	Коммерческие расходы	2210	(-)	(-)
	Управленческие расходы	2220	(7 069)	(5 142)
	Прибыль (убыток) от продаж	2200	13 938	15 683
	Доходы от участия в других организациях	2310	-	-
	Проценты к получению	2320	-	-
	Проценты к уплате	2330	(2 270)	(197)
	Прочие доходы	2340	7	-
	Прочие расходы	2350	(417)	(541)
	Прибыль (убыток) до налогообложения	2300	11 258	14 945
	Налог на прибыль ⁵	2410	(160)	(290)
	в т.ч.:			
	текущий налог на прибыль	2411	(263)	(318)
	отложенный налог на прибыль ⁶	2412	103	28
	Прочее	2460	-	-
	Чистая прибыль (убыток)	2400	11 098	14 655
	Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2510	-	-
	Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2520	-	-
	Налог на прибыль от операций, результат которых не включается в чистую прибыль (убыток) периода ⁵	2530	-	-
	Совокупный финансовый результат периода⁷	2500	11 098	14 655

Продолжение Приложения Б

Пояснения ³	Наименование показателя	Код строки	За 2023 г.	За 2022 г.
1	2	3	4	5
СПРАВОЧНО				
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	2900	-	-
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	2910	-	-

Примечания

³ Указывается номер соответствующего пояснения.

⁴ Выручка отражается за минусом налога на добавленную стоимость, акцизов.

⁵ Отражается расход (доход) по налогу на прибыль.

⁶ Отражается суммарная величина изменений отложенных налоговых активов и отложенных налоговых обязательств за отчетный период.

⁷ Совокупный финансовый результат периода определяется как сумма строк "Чистая прибыль (убыток)", "Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода" и "Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода", "Налог на прибыль от операций, результат которых не включается в чистую прибыль (убыток) периода".

Дополнительные строки отчета о финансовых результатах

Лист представляется за отчетный период 2023 года при принятии организацией решения о неприменении изменений, предусмотренных пунктом 2 приказа Минфина от 19.04.2019 г. №61н "О внесении изменений в приказ Министерства финансов Российской Федерации от 02.07.2010 г. № 66н "О формах бухгалтерской отчетности организаций", до указанного в данном пункте срока"

Пояснения	Наименование показателя	Код строки	За 2023 г.	За 2022 г.
1	2	3	4	5
	Текущий налог на прибыль ⁸	2410		
	в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	2421	-	-
	Изменение отложенных налоговых обязательств	2430	-	-
	Изменение отложенных налоговых активов	2450	-	-

⁸ Значения показателя заполняются по коду строки 2411 отчета о финансовых результатах.

Приложение В

Отчет о финансовых результатах ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2022

Г.

<i>Информация из Государственного информационного ресурса бухгалтерской (финансовой) отчетности (Ресурса БФО)</i>	
Дата формирования информации	13.06.2024
Номер выгрузки информации	№ 0710099_6320035660_2022_000_20240613_acbade6b-cf1d-4987-9053-63c350cd0c4c
Настоящая выгрузка содержит информацию о юридическом лице:	
Полное наименование юридического лица	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ДАТА ТЕХНОЛОДЖИ"
<i>включенная в Государственный информационный ресурс бухгалтерской (финансовой) отчетности по состоянию на 13.06.2024</i>	
ИНН	6320035660
КПП	632001001
Код по ОКПО	
Форма собственности (по ОКФС)	
Организационно-правовая форма (по ОКОПФ)	12300
Вид экономической деятельности по ОКВЭД 2	63.91
Местонахождение (адрес)	445037, Самарская обл, Тольятти г, Фрунзе ул, д. № 146, оф. 134
Единица измерения	Тыс. руб.
Бухгалтерская отчетность подлежит обязательному аудиту	Нет
Наименование аудиторской организации/ФИО индивидуального аудитора	
ИНН	
ОГРН/ОГРНИП	

Рисунок В.1 – Отчет о финансовых результатах ООО «Дата Технолоджи» на 31.12.2022 г

Продолжение Приложения В

ИНН 6320035660
КПП 632001001

Форма по КНД 0710099
Форма по ОКУД 0710002

Отчет о финансовых результатах За 2022 г.

Пояснения ³	Наименование показателя	Код строки	За 2022 г.	За 2021 г.
1	2	3	4	5
	Выручка ⁴	2110	113 968	81 082
	Себестоимость продаж	2120	(93 143)	(66 369)
	Валовая прибыль (убыток)	2100	20 825	14 713
	Коммерческие расходы	2210	(-)	(-)
	Управленческие расходы	2220	(5 142)	(6 781)
	Прибыль (убыток) от продаж	2200	15 683	7 932
	Доходы от участия в других организациях	2310	-	-
	Проценты к получению	2320	-	-
	Проценты к уплате	2330	(197)	(60)
	Прочие доходы	2340	0	20
	Прочие расходы	2350	(541)	(464)
	Прибыль (убыток) до налогообложения	2300	14 945	7 428
	Налог на прибыль ⁵	2410	(290)	(125)
	в т.ч.:			
	текущий налог на прибыль	2411	(318)	(176)
	отложенный налог на прибыль ⁶	2412	28	51
	Прочее	2460	-	-
	Чистая прибыль (убыток)	2400	14 655	7 303
	Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2510	-	-
	Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2520	-	-
	Налог на прибыль от операций, результат которых не включается в чистую прибыль (убыток) периода ⁵	2530	-	-
	Совокупный финансовый результат периода⁷	2500	14 655	7 303

Продолжение Приложения В

Пояснения ³	Наименование показателя	Код строки	За 2022 г.	За 2021 г.
1	2	3	4	5
СПРАВОЧНО				
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	2900	-	-
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	2910	-	-

Примечания

³ Указывается номер соответствующего пояснения.

⁴ Выручка отражается за минусом налога на добавленную стоимость, акцизов.

⁵ Отражается расход (доход) по налогу на прибыль.

⁶ Отражается суммарная величина изменений отложенных налоговых активов и отложенных налоговых обязательств за отчетный период.

⁷ Совокупный финансовый результат периода определяется как сумма строк "Чистая прибыль (убыток)", "Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода" и "Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода", "Налог на прибыль от операций, результат которых не включается в чистую прибыль (убыток) периода".

Дополнительные строки отчета о финансовых результатах

Лист представляется за отчетный период 2022 года при принятии организацией решения о неприменении изменений, предусмотренных пунктом 2 приказа Минфина от 19.04.2019 г. №61н "О внесении изменений в приказ Министерства финансов Российской Федерации от 02.07.2010 г. № 66н "О формах бухгалтерской отчетности организаций", до указанного в данном пункте срока"

Пояснения	Наименование показателя	Код строки	За 2022 г.	За 2021 г.
1	2	3	4	5
	Текущий налог на прибыль ⁸	2410		
	в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	2421	-	-
	Изменение отложенных налоговых обязательств	2430	-	-
	Изменение отложенных налоговых активов	2450	-	-

⁸ Значения показателя заполняются по коду строки 2411 отчета о финансовых результатах.

Продолжение Приложения Г

Таблица Г.2 – План расходов проекта по масштабированию бизнеса за 2025 г.

План расходов	1 месяц	2 месяц	3 месяц	4 месяц	5 месяц	6 месяц	7 месяц	8 месяц	9 месяц	10 месяц	11 месяц	12 месяц	Итого
Всего расходы, руб.:	845429, 6	690501, 68	696001, 68	704901, 344	717401, 344	729901, 344	742401, 344	742401, 344	742401, 344	742401, 344	742401, 344	742401, 344	8838545,05 6
Арендная плата за помещение, руб.	6800	6800	6800	6800	6800	6800	6800	6800	6800	6800	6800	6800	81600
Расходы на электроэнергию, руб.	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	8000	96000
Плата за пользование "Виртуальна АТС", руб.	25000	40000	40000	40000	40000	40000	40000	40000	40000	40000	40000	40000	465000
Плата за пользование "Чат-бот", руб.	0	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	30000	330000
Абонентская плата "Входящие вызовы", руб.	0	82500	88000	93500	99000	104500	110000	110000	110000	110000	110000	110000	1127500
Абонентская плата за использование многоканальным номером, руб.	0	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	13200
Фонд заработной платы, руб.	43100	303140	303140	303140	303140	303140	303140	303140	303140	303140	303140	303140	3377640
Отчисления во внебюджетные фонды, руб.	13016,2	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	91548,2 8	1020047,28
Управленческие расходы, руб.	187313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	107313, 4	1367760,8
Прочие расходы, руб.	562200	20000	20000	20000	20000	20000	20000	20000	20000	20000	20000	20000	782200
Налог на прибыль, руб.	0	0	0	3399,66	10399,6 6	17399,6 6	24399,6 6	24399,6 6	24399,6 6	24399,6 6	24399,6 6	24399,6 6	177596,9