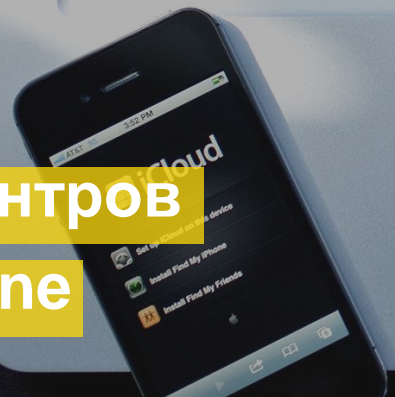




Проект сети

сервисных центров

Ukrainian iPhone



# Содержание

---

<b>Резюме проекта</b>	<b>3</b>
<b>Обзор Ukrainian iPhone</b>	<b>4</b>
<b>Перспективы сервисного бизнеса Apple в Украине</b>	<b>8</b>
<b>Развитие сети Ukrainian iPhone</b>	<b>15</b>

# Резюме проекта

## Ukrainian iPhone Service

- UiPservice – сервисный центр от крупнейшего в Украине веб-ресурса на тематику Apple
- Сервисный центр обладает обширной базой клиентов, квалифицированной командой, устоявшейся репутацией и собственной концепцией в клиентском обслуживании, основанной на особом внимании к комфорту каждого клиента

## Рынок Apple-сервиса в Украине

- Apple – лидер на глобальном рынке потребительской техники, уверенно набирающий обороты и увеличивающий свою долю в сегментах смартфонов, компьютеров и планшетов
- Один лишь рынок сервисного обслуживания смартфонов iPhone в Украине вырастет со 130 млн. грн. в 2013 г. до 1,2 млрд. грн. в 2018 г. (средний рост – 56% в год)
- Сеть магазинов техники и сервисного обслуживания Apple Store занимает третье место среди международных сетей, появления которых с нетерпением ожидают в Украине
- При этом в отдельно взятом г. Киеве действует более 100 общих и 40 специализированных на технике Apple сервисных центров – все они предоставляют идентичную услугу без очевидных конкурентных преимуществ и гарантий качества

## Перспектива развития сервисной сети

- Исходная концепция Ukrainian iPhone может быть мультиплицирована и развита в сеть сервисных центров с возможностью предоставления ряда новых услуг (к примеру, страхование девайсов или перепродажа б/у техники)

# Обзор Ukrainian iPhone

# Обзор Ukrainian iPhone

## Комментарии

- Бизнес группы строится на основе UkrainianiPhone.com – крупнейшего в Украине веб-ресурса на Apple-тематику
- Портал UkrainianiPhone.com генерирует до 80% клиентов сервисного центра UiPservice
- Основной упор в развитии бизнеса делается на узнаваемость бренда UiP, экспертизу его основателей и гарантии качества, подтвержденные множеством положительных отзывов клиентов и значительным числом повторных обращений

## Ключевые подразделения компании



### UkrainianiPhone.com

- Знаменитый веб-портал, на котором представлено множество самой разнообразной информации для обладателей техники Apple



### Ukrainian iPhone Service

- Сервисный центр, куда всегда можно обратиться по вопросам качественного ремонта и обслуживания девайсов Apple



### Ukrainian iPhone Store

- Магазин по продаже техники Apple и аксессуаров – доступные цены, выверенный ассортимент, внимание к каждому клиенту

## Ключевые факты

- Около 13 млн. посетителей в 2013 г.
- Более 10 тыс. упоминаний на страницах авторитетных источников IT-тематики
- За первые полгода оборот заказов сервисного центра вырос в четыре раза
- Сервис находится в процессе разработки

# Схема работы сервисного центра UiPservice

## Комментарии

- 80% клиентов приходят по рекламе на сайте портала UkrainianiPhone.com
- 20% клиентов обращаются в сервисный центр на регулярной основе
- Основная ориентация центра – автоматизация всех смежных процессов и обеспечение максимального удобства клиентов
- При обращении в сервисный центр каждый клиент получает:
  - ✓ высококачественный сервис от надежного и популярного бренда
  - ✓ дружественную атмосферу и бесплатные бонусы
  - ✓ гарантии качества, подтвержденные опытом множества клиентов

## Схема работы



# Конкурентные преимущества сервисного центра UiP

## Клиенты

- Лояльная аудитория размером в 5 млн. человек
- Нарботанная база клиентов (несколько тысяч человек в Киеве)
- Налаженные контакты со многими игроками на рынке

## Команда

- В UiP работают талантливые мастера со всего СНГ
- Менеджеры и владельцы сервиса имеют непосредственное отношение к локальному рынку Apple
- Владельцы сервиса – узнаваемые фигуры в мировом сообществе Apple



- Автоматизированный сервис обеспечивает бесперебойную реализацию всех процессов
- Сформированная концепция работы с клиентами, состоящая из ряда приятных мелочей – начиная с бесплатной колы и заканчивая бесплатной заменой iPhone на время ремонта

## Концепция

- Репутация, сформированная за полгода активной работы
- Отсутствие негативных отзывов о сервисе
- Высокая конверсия клиентов сервиса
- Принципиальное использование только оригинальных запчастей компании Apple

## Репутация

# Перспективы сервисного бизнеса Apple в Украине



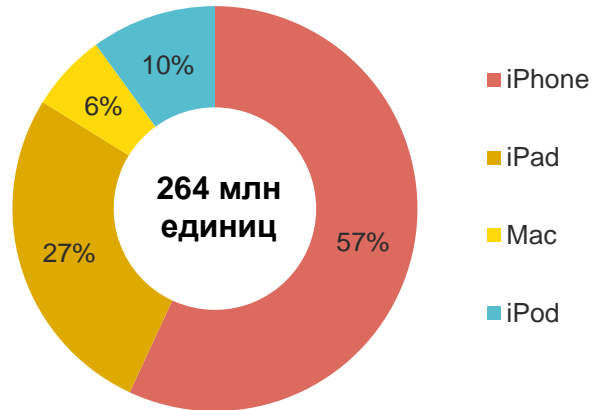


# Apple – лидер на глобальном рынке

## Комментарии

- Глобальные продажи Apple в 2013 г. составили 264 млн. ед.
- 57% продаж приходится на iPhone, и благодаря им компания занимает 23% на мировом рынке смартфонов
- Доля iPhone за последние четыре года выросла на 7%, в 2014 г. рост продаж яблочных смартфонов ожидается на уровне 23%
- Высокие темпы роста ожидаются в странах третьего мира с низким уровнем проникновения смартфонов
- Росту продаж iPhone также способствуют высокие темпы развития рынка смартфонов – в 2016 г. количество всех активных смартфонов ожидается на отметке 5,6 млрд единиц

## Структура продаж Apple в 2013 году



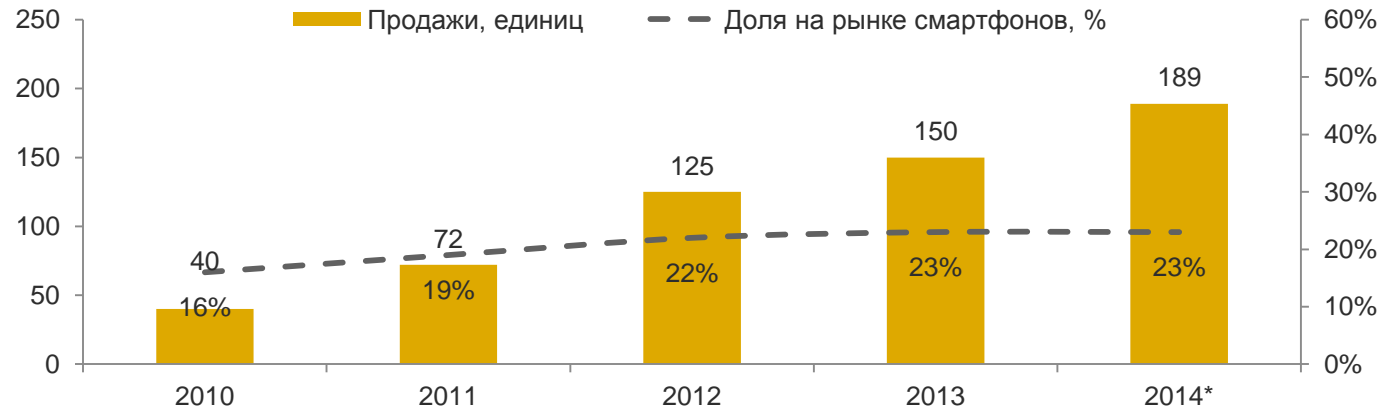
Источник: Apple

## Доля Apple на рынке в 2013 году



Источник: IDC, TabTimes

## Динамика продаж iPhone в 2010-2014 гг.



Источник: Apple, IDC

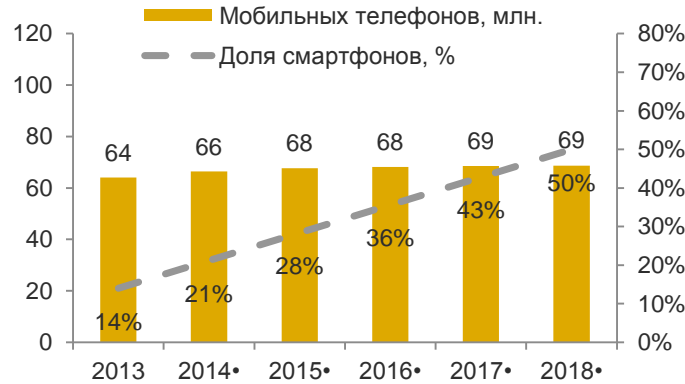


# Большие перспективы iPhone на рынке Украины

## Комментарии

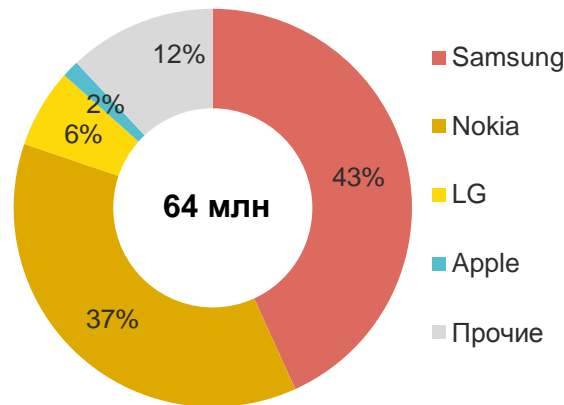
- Проникновение мобильной связи в 2013 г. достигло уровня 140%, что равняется 64 млн. мобильных телефонов
- Доля iPhone на данный момент составляет всего 1,4%
- Смартфоны составляют всего 14% существующей мобильной базы – при этом ожидается их рост до 50% к 2018 г.
- Доля iPhone на рынке смартфонов будет расти – с 10% в 2013 г. до 25% в 2018 г.
- По текущим оценкам, к 2018 г. кол-во активных iPhone увеличится с 900 тысяч почти в 10 раз
- Примечательно, что iPhone уже занимает лидирующие позиции на вторичном рынке мобильных телефонов, составляя 20% всего оборота

## Динамика мобильных телефонов



Источник: Business Monitor International

## Структура активных мобильных телефонов



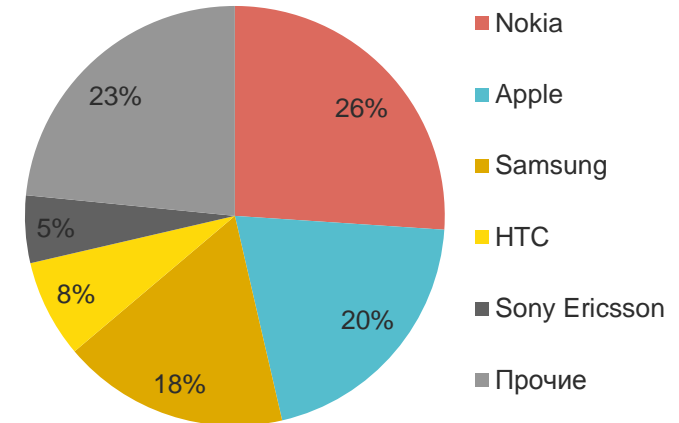
Источник: Business Monitor International

## Динамика iPhone



Источник: Euromonitor International

## Структура перепродаж



Источник: Slando

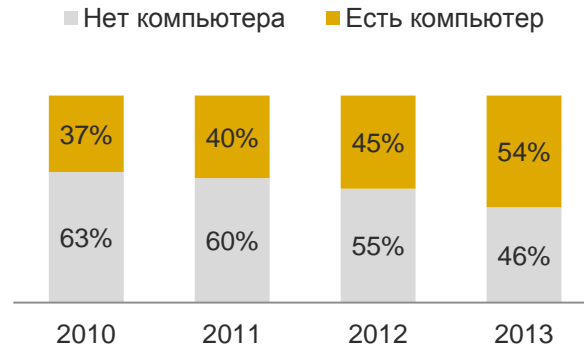


# Проникновение компьютеров Apple в Украине

## Комментарии

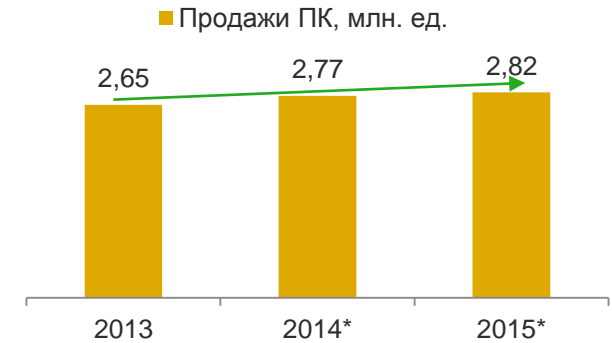
- За последние 4 года доля обладателей компьютеров возросла с 37% до 54%
- Вследствие низкого проникновения базы пользователей компьютеров ожидается стабильный рост продаж ПК в ближайшие годы
- По состоянию на 2013 г., Apple занимал лишь 3% рынка ПК в Украине
- Мировые продажи компьютеров Apple в 1 кв. 2014 г. уже составили 20%
- Ожидается постепенный рост доли компьютерной техники Apple до мирового уровня среди обладателей ПК в Украине

## Рост базы пользователей...



Источник: GfK

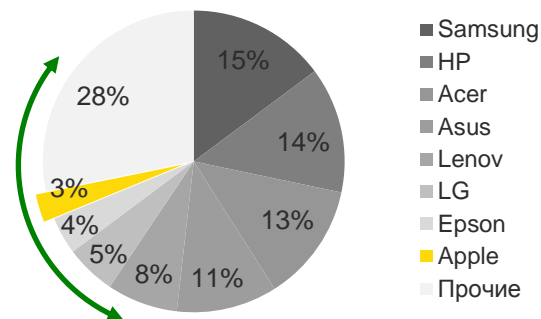
## ...обеспечит рост продаж ПК...



Источник: Euromonitor International

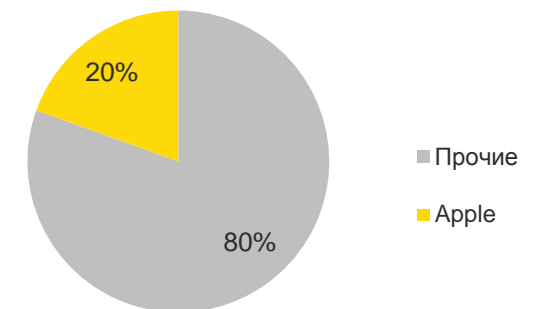
## ... на фоне растущей доли компьютеров Apple

### Структура рынка ПК в Украине в 2013



Источник: Euromonitor International

### Мировые продажи ПК в 1 кв. 2014



Источник: Apple Insider

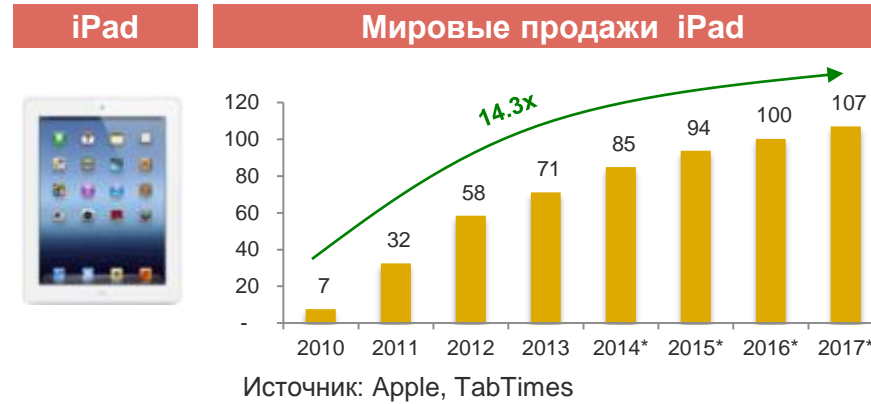


# Новые революционные продукты Apple

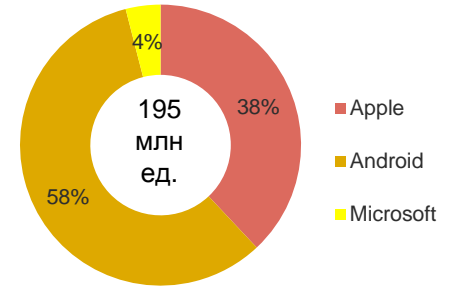
## Комментарии

- Концепция Apple основана на инновационных продуктах компании
- Продажи недавно вышедшего iPad выросли в 10 раз за последние 3 года
- Apple при этом уверенно занимает 38% рынка планшетов
- В обозримом будущем ожидается выход на рынок умных часов iWatch, футуристического плеера iBangle и дополнения реальности iVision, которые призваны изменить текущий вид индустрии портативных девайсов
- Ожидается бум продаж новой техники и в Украине

## Перспективы планшетов iPad



## Доля рынка в 2013 году



## Новые революционные продукты Apple

### iWatch



#### Умные часы

Производительное мобильное устройство в корпусе миниатюрного аксессуара

### iBangle



#### Футуристический плеер

Беспроводной плеер для запястья с multitouch-трекпадом

### iVision



#### Дополнение реальности

Наголовный дисплей и основной конкурент Google Glass



# Рынок сервисных центров и его перспективы

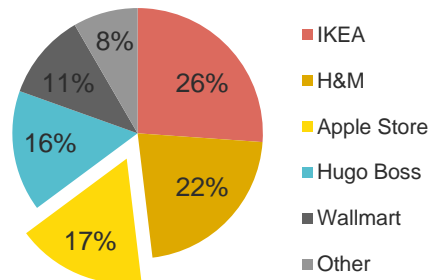
## Сервисные центры Apple в Киеве



В Киеве функционирует до 100 сервисов по ремонту мобильной техники и около 40 сервисов, специализирующихся на продукции Apple

В Украине на данный момент не представлен официальный сервис продукции Apple

Сеть магазинов техники и сервисного обслуживания Apple Store занимает 3 место среди международных сетей, появления которых с нетерпением ожидают в Украине



# КТО ЭТО

Отсутствует единая консолидированная сеть сервисного обслуживания, пользующаяся массовым доверием



# Оценка рынка сервисного обслуживания iPhone

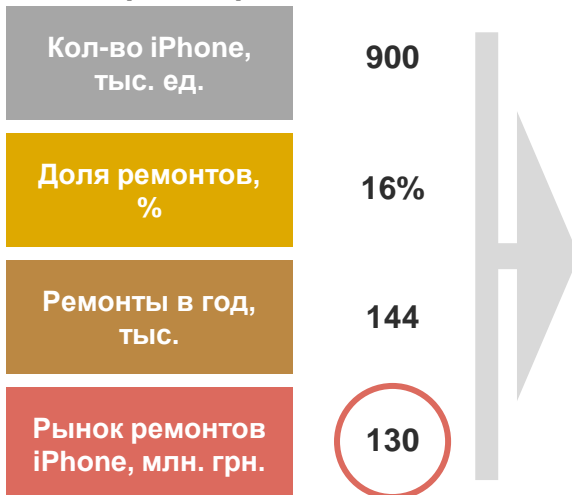
## Комментарии

- Согласно имеющейся статистике, в течение года 16% всех iPhone направляются в сервисные центры по причине неполадок
- С учетом разновидностей ремонта и общего количества iPhone в Украине произведен расчет сервисного рынка по данной товарной категории
- Рынок ремонтов iPhone составил 130 млн. грн. в 2013 г. и ожидается его рост до более чем 1 млрд. грн. в течении пяти лет
- Для примера - по оценкам SquareTrade, за последние 5 лет жители США на ремонт своих iPhone потратили около 6 млрд. долл.

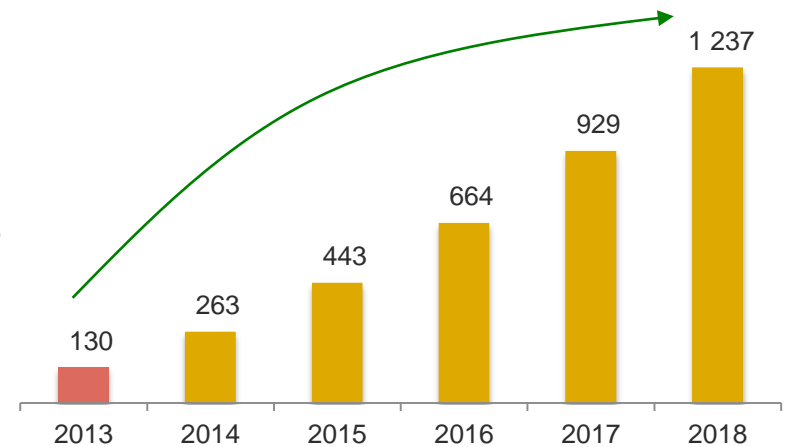
## Расчет средней стоимости ремонта iPhone

Распространенные виды поломки iPhone	Доля	Стоимость ремонта	Средняя стоимость ремонта
Падение на твердую поверхность	33%	1500	900
Падение в воду	18%	500	
Неисправность аккумулятора	22%	500	
Неработающие кнопки	12%	500	
Проблемы подключения к Wi-Fi	10%	1000	
Прочие технические и операционные неполадки	10%	500	

## Расчет рынка ремонтов iPhone



## Прогноз роста сервисного рынка iPhone, млн. грн.



# Развитие сети Ukrainian iPhone

# Проект развития сети сервисных центров UiP

2014



- Открытие двух новых сервисных центров в Киеве



- Внедрение общей базы данных и системы трекинга, создание ГО



2015



- Открытие распределительного центра, организация логистики



- Открытие двух новых сервисных центров в Киеве
- Открытие пяти сервисных центров в Харькове, Одессе, Днепропетровске, Донецке, Львове



2016



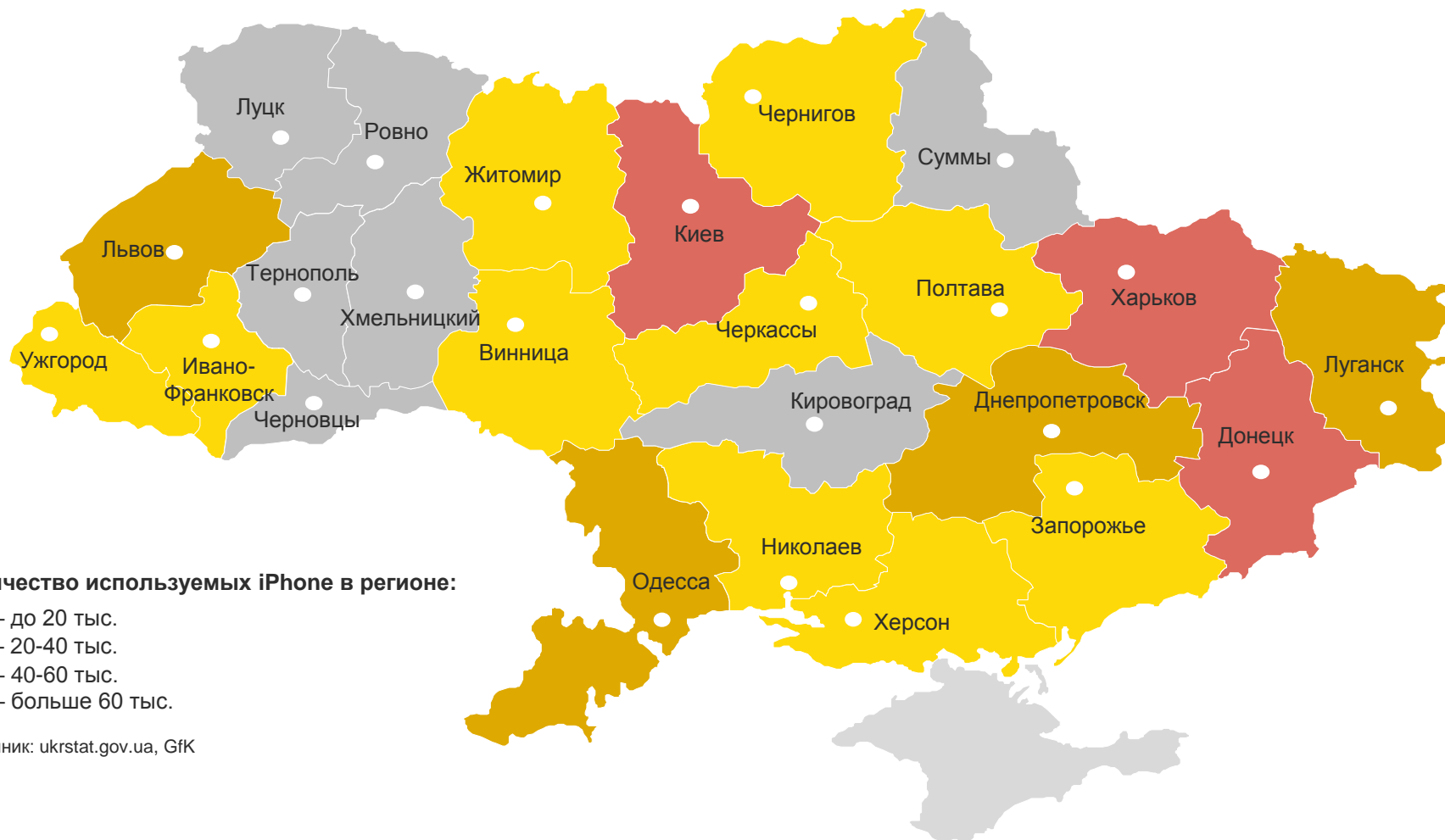
- Открытие десяти сервисных центров в регионах



- Прямое сотрудничество с Apple на правах официального сервисного центра компании в Украине
- Наиболее крупная сеть специализированных сервисных центров в Украине



# Проникновение iPhone в Украине



# Потенциал развития сети



# Описание ключевых возможностей



## Сокращение расходов на закупку запчастей

- Вследствие увеличения объемов закупок запчастей появляется возможность закупать их напрямую у поставщиков, без привлечения каких-либо посредников (присвоение маржи дистрибьюторов в полном объеме)
- Возможность сокращения затрат на себестоимость запчастей – до 10%



## Ремонт на дому

- Рост трудовых ресурсов и персонала компании позволит производить популярные на Западе ремонты на дому или в офисе клиентов
- Учитывая возможный объем заказов на дом на уровне 10% от общего объема при наценке 10-20% появляется возможность увеличить общую операционную маржу сети на 2-4%



## Автоматическая диагностика

- Создание онлайн-функции автоматической диагностики позволит пользователям самостоятельно определить причину поломки девайса и узнать потенциальную стоимость ремонта, а также сократит количество необходимых клиент-менеджеров
- Возможно сокращение операционной маржи на 2%



## Колл-центр

- Организация 24/7 колл-центра также позволит поднять качество обслуживания сети и сократить среднее количество чеков на менеджеров, затраты на которых составляют 8-11% от общей выручки
- Возможно сокращение операционной маржи на 2%



## Страхование девайсов

- Внедрение популярного на Западе сервиса страхования девайсов
- Учитывая среднюю стоимость ремонта в 900 грн. и показатель в 16% возвратов девайсов в год, при средней стоимости годовой страховки в 200 грн., операционная маржа UiP от услуг страхования составит 28%



## Перепродажа б/у девайсов / кооперация с розничными сетями

- Обширная сеть позволит организовать эффективную систему покупки и перепродажи б/у девайсов со средней маржинальностью в 30%
- Собственная система доставки позволит сотрудничать с локальными розничными точками