

Бизнес-план создания детективного агентства

План создания детективного агентства созрел у бывшего оперативника Ильи Михеева постепенно. Покинув работу в одном из силовых министерств из-за конфликта с начальством, Илья некоторое время работал сотрудником одного из частных охранных предприятий Липецка. Служба в государственных и частных структурах создала необходимые деловые связи, опыт и некоторую клиентскую базу для создания собственного бизнеса, который, как убедился Илья, может иметь достаточный поток заказов по делам семейного характера, бизнеса, розыску должников, родственников и других категорий людей. Создание собственного детективного агентства и получение лицензии не вызывало трудностей в части технического исполнения задуманного. Трудности вызывал другой аспект – какова должна быть структура и численность штатных и внештатных сотрудников (в том числе оплачиваемых осведомителей из различных криминальных и деловых сообществ), какую сферу деятельности взять за базовую, каких людей привлечь на постоянной основе.

Ответы на многие возникшие вопросы подсказала практика.

Создание детективного агентства

Созданное и зарегистрированное детективное агентство И.Михеев назвал «КримСтоп» от сокращения фразы «Остановить криминал». Агентство начало свою деятельность в 2012 году в городе Липецке. Проработав более полугодом на местном рынке, Илья решил расширить штат сотрудников и увеличить число направлений, по которым будут работать подразделения агентства. Для указанных целей И.Михееву потребовался банковский кредит для приобретения двух автомобилей для сотрудников, а также специального оборудования для слежения, фиксации изображения и звука. Всего на расширение бизнеса потребовалось 4 млн. 500 тыс. руб. Условием предоставления кредита стало составление бизнес-плана.

Цели создания детективного агентства «КримСтоп»

Заявленные агентством цели лежат в русле Закона РФ «О частной сыскной и охранной деятельности»:

- сбор интересующих сведений, информации по гражданским и уголовным делам;
- розыск пропавших, должников, преступников, утраченных родственных связей;
- производство независимого расследования;
- обеспечение безопасности бизнеса (проверка помещений на предмет незаконного сбора информации; сбор информации для деловых переговоров, выявление некредитоспособных и ненадежных деловых партнеров, недобросовестной конкуренции, проверка персонала; и т.д.);
- обеспечение защиты частной и семейной жизни; проверка образа жизни детей, родственников, знакомых, любимых;
- розыск похищенного и утраченного имущества.

Основой для прибыльного функционирования бизнеса детективного агентства «КримСтоп» являются следующие предпосылки:

1. За последние три года в Липецке и Липецкой области растут доходы и потребности населения. Это выражается в том, что платежеспособные липчане создают все больший поток заказов на услуги частных детективов.

2. В настоящее время, на конец 2012 г., количество обращений от физических и юридических лиц по сбору необходимых сведений выросло на 7-8% по сравнению с предыдущим годом. По предварительным прогнозам, данный темп прироста рынка сохраниться и в период 2013-2015 гг.
3. Рынок информационных и поисковых услуг Липецка и городов области на данный момент времени имеет потенциал развития, составляющий 10-12% в год. А по некоторым направлениям – таким, как выявление супружеской неверности и делам о недобросовестной конкуренции, потенциал роста рынков составляет 20-25% в год. Конкуренция на данных рынках пока невелика.
4. Объем регионального рынка Липецка и Липецкой области оценивается специалистами «КримСтоп» и независимыми экспертами примерно в 110-130 млн. долл. в год (исключая дела, которые лежат за пределами компетенции частных детективных агентств).
5. Детективное агентство «КримСтоп» сможет предоставить такой набор услуг и гарантий заказчикам на местном рынке, которые в полной мере удовлетворят клиентов по соотношению «цена-качество».

Основная часть

Официальное название компании – частное детективное агентство «КримСтоп». Специализация – оказание услуг физическим и юридическим лицам по заявленным в уставных документах направлениям деятельности.

В организационном плане детективное агентства «КримСтоп» будет представлять собой в 2013 году малое предприятие с численностью работающих в 8 штатных единиц (включая владельца бизнеса).

Михеев И.И. как генеральный директор компании руководит всей текущей деятельностью детективного агентства, определяет направление и характер работ, перспективные планы развития, формирует направления деятельности и должностные обязанности ответственных лиц.

Генеральному директору непосредственно подчинены:

- главный бухгалтер;
- начальник направления семейных конфликтов;
- начальник направления недобросовестной конкуренции;
- координатор поисковых мероприятий;
- специалист по работе с клиентами (см. блок схему на рис.1).

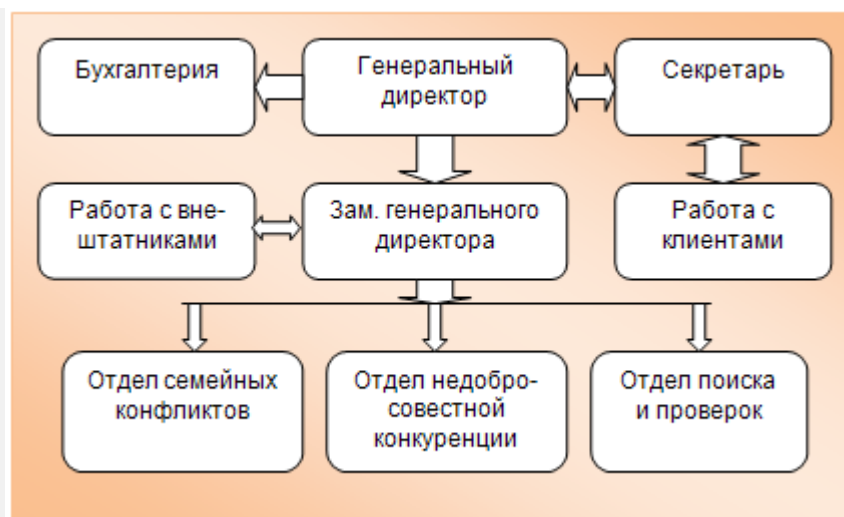


Рис.1. Управленческая структура детективного агентства «КримСтон»

И.Михеев как генеральный директор напрямую руководит бухгалтерией, секретарем, проводит текущие переговоры с клиентами. Через своего заместителя И.Михеев отдает распоряжения оперативному персоналу.

С внештатными сотрудниками работают совместно генеральный директор и его заместитель, подменяя друг друга на случай служебных командировок или болезни. Текущую работу по основным направлениям деятельности агентства и взаимодействие с оперативным персоналом ведет замгендиректора.

Наиболее часто внештатные сотрудники детективного агентства будут привлекаться для работы в должности «тайного покупателя» с целью проверок работы персонала магазинов, ресторанов, отелей, автосервисных предприятий, розничных рынков. Спрос на эту услугу постоянно растет, причем сотрудники детективного агентства должны уметь скрытно вести звуко- и видеозапись проверяемого объекта, действовать по согласованному с заказчиком плану с представлением соответствующих отчетов и доказательной базы.

Прогнозные оценки и анализ сезонности предлагаемых услуг

Влияние времени года. Работа на рынке детективных услуг практически не связана с сезонными колебаниями спроса и предложения. Конъюнктура стабильна, спады в период летних отпусков, в январе и начале мая носят незначительный характер и обычно не превышают 15-процентного отклонения от средних значений.

При стабильном портфеле заказов и договоров с заказчиками по розыскным мероприятиям имеется возможность сгладить конъюнктурные колебания за счет изменений сроков исполнения заказов и пожеланий клиентов.

Жизненный цикл отрасли. Изменения в секторе супружеских конфликтов и адюльтеров обычно происходят не слишком динамично – среднестатистические показатели бытовых споров, неверности мужей и жен меняются год от года в определенных пределах с погрешностью в 10-20%.

Однако в сегменте экономических правонарушений и недобросовестной конкуренции ситуация меняется более существенно.

Во-первых, участились случаи обращения к услугам детективных агентств владельцев бизнеса по поводу проверки персонала и партнеров по производству или сбыту продукции. Проверку персонала детективное агентство проводит методами оперативных мероприятий и контроля на полиграфе (детекторе лжи). Заключая договор с работодателем, работник дает согласие на периодические и внеплановые проверки на полиграфе. Такие

меры становятся все более распространенными при выявлении хищений на предприятии, передачи сведений конкурирующим организациям, потребления ответственными менеджерами наркотических средств.

Во-вторых, все большее количество владельцев торговых марок и брэндов хотело бы уменьшить количество фальсификаций и контрафакта, которые порочат товар и создают трудности для бизнеса. В то же время объем подделок на фармацевтическом, алкогольном, парфюмерном и других рынках Липецка не уменьшается (а в отдельных сегментах имеет тенденцию к росту). В связи с этим обстоятельством данное направление деятельности детективного агентства «КримСтоп» активно развивается – численность оперативных сотрудников в соответствующем подразделении планируется увеличить.

В-третьих, имеет некоторую тенденцию к увеличению число обращений за помощью граждан, которые подозревают своих детей в нежелательных связях или употреблении наркотиков. Не имея возможности самим подтвердить или опровергнуть свои догадки, родители и родственники обращаются к услугам детективного агентства для выявления таких фактов и предоставления доказательных материалов.

Авторы настоящего бизнес-плана полагают, что тенденции на отмеченных рынках просуществуют в сегодняшнем виде не менее трех последующих лет, с некоторыми незначительными изменениями и углублением тенденций.

За время жизненного цикла услуг, оцениваемую примерно в 5-летний период (далее, возможно структура заказов претерпит изменения), владелец частного детективного агентства «КримСтоп» планируют заработать достаточную прибыль для возврата привлеченных денежных средств, а также для реинвестиций в обучение персонала, в новые технические средства и технологии.

В настоящее время на рынках г.Липецка темпы роста заказов по делам экономического, семейного и розыскного характера достаточно стабильные. Доля неосвоенного рынка – значительная; спрос на 10-15% превышает предложение. Вхождение в рынок – относительно простое, при наличии определенной клиентуры и хорошей деловой репутации – без особых затруднений.

Анализ рынка

Объем рынка. Детективное агентство «КримСтоп» займет долю рынка г.Липецка, охватывающего в территориальном плане и районные города Липецкой области. Дальнейшее расширение бизнеса в 2013-2014 календарных годах не планируется в связи с отработкой необходимых технологий и поддержанием качества предоставляемых продуктов и услуг.

В отмеченные период будет происходить наращивание взаимодействий в деловой среде, с сообществами профессионального плана (юристами, силовыми структурами, осведомителями, средствами массовой информации).

Сегментация рынка

Основные клиенты и их анализ. Рынок предоставляемых детективных услуг в г.Липецке и населенных пунктах области можно условно сегментировать по следующим кластерам:

- рынки услуг по делам адюльтера (супружеской неверности);
- рынки поиска пропавших лиц и должников;
- рынки предоставления услуг по выявлению и предотвращению фактов недобросовестной конкуренции;
- рынки выявления клеветы на товар и незаконного использования чужих товарных знаков (ведения бизнеса под чужим именем);
- рынки проверки детей на нежелательные связи и употребление наркотиков;

- рынки сбора информации о партнерах по бизнесу, выявления среди персонала неблагонадежных сотрудников, работа «тайными покупателями» и т.д. (См. диаграмму на рис.2).

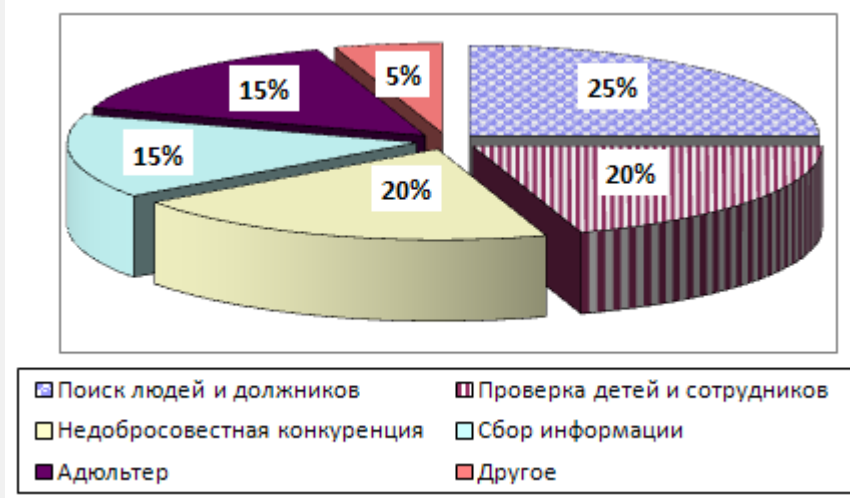


Рис.2. Доли рынков в деятельности детективного агентства «КримСтоп»

Прямыми конкурентами детективного агентства «КримСтоп» на локальных рынках можно считать три специализированные компании, предоставляющие аналогичные услуги по охранно-детективной деятельности и розыскным мероприятиям. Кроме того, значительную конкуренцию детективному агентству «КримСтоп» будут оказывать частные детективы и юридические фирмы, действующие как индивидуальные или коллективные предприниматели.

Определенную конкуренцию агентству будут составлять и профильные структуры, действующие на федеральном уровне. Пока масштаб их противодействия и уровень возможной конкуренции до конца не ясны. Возникшая неопределенность будет устранена, как представляется специалистам агентства «КримСтоп», в ближайшие 1,5-2 года активной работы на заявленных рынках. Не исключено, что жесткой прямой и косвенной конкуренции удастся избежать за счет взаимной кооперации и работы в различных рыночных нишах.

Типичными клиентами и потребителями детективного агентства «КримСтоп» будут:

- для рынков поиска людей и должников — мужчины и женщины в возрасте 23-45 лет с уровнем семейного дохода выше среднего;
- для рынков недобросовестной конкуренции – коммерческие предприятия, представители иностранного бизнеса, индивидуальные предприниматели и их объединения;
- для проверки детей и сотрудников – физические и юридические лица из различных социальных и профессиональных сообществ, с различным уровнем дохода и образования;
- для рынков оказания услуг по доказательству супружеской неверности (или отсутствия измен) – мужчины и женщины из высокодоходных сегментов населения в возрасте от 25 до 55 лет.

Изучение рынка заказов детективных услуг

Заказчики детективного агентства «КримСтоп» высказывают пожелания:

- получить результат в максимально сжатые сроки – будь то поиск загулявшего где-то мужа, доказательство неверности жены или использование подпольными производителями торговых марок местных (или известных иностранных) компаний. Учитывая эти пожелания, агентство «КримСтоп» выставляет заказчикам повышенные расценки за скорость исполнения заказа, так как это требует больших ресурсов и средств;

- получить неопровержимые доказательства того или иного факта – будь то супружеская измена, факт недобросовестной конкуренции или указание местонахождения должника или пропавшего родственника. В связи с этим обстоятельством процессу документирования (видеосъемки, звукозаписи, фотографии, свидетельским показаниям и проч.) сотрудники агентства уделяют особое внимание.

Маркетинговая работа детективного агентства «КримСтоп» проводится по структуре прошлых заказов и с учетом будущих тенденций на заявленных рынках.

Эксперты и оперативные сотрудники «КримСтоп» осознают важность превентивной аналитической и маркетинговой работы. Действуя на опережение, персонал «КримСтоп» налаживает необходимые контакты в криминальной среде, в кругах наркоторговцев, посетителей ночных клубов и тусовок, привлекая к работе осведомителей и информаторов на разовой или постоянной основе.

Вместе с тем организуется регулярное взаимодействие с представителями ЧОПов г.Липецка, полицией, органами Наркоконтроля, судебных приставов, с сотрудниками системы исполнения наказаний и т.д. Такая предварительная работа дает свои плоды – некоторые заказы исполняются очень быстро за счет предварительных знаний существующей криминальной инфраструктуры, деловой среды, корпоративных взаимоотношений, месторасположения значных мест, притонов, мест распространения наркотиков.

Понятно, что всю широту детективных услуг и мероприятий агентство «КримСтоп» не может охватить физически, поэтому для выполнения заказов приходится:

а) привлекать сотрудников по системе аутсорсинга, работая по договоренностям с отдельными специалистами или профильными компаниями –ЧОПами, юридическими конторами, адвокатскими фирмами, IT-специалистами, криминалистами, частными консультантами по финансам, налогам, защите интеллектуальной собственности;

б) при поступлении заказов на определенный вид поиска или деятельности осуществлять их селекцию (отсев) по причине их сомнительности, отсутствия необходимых ресурсов, пересечения полномочий с ФСБ, полицией, следственными и дознавательными органами (см. рис.3).

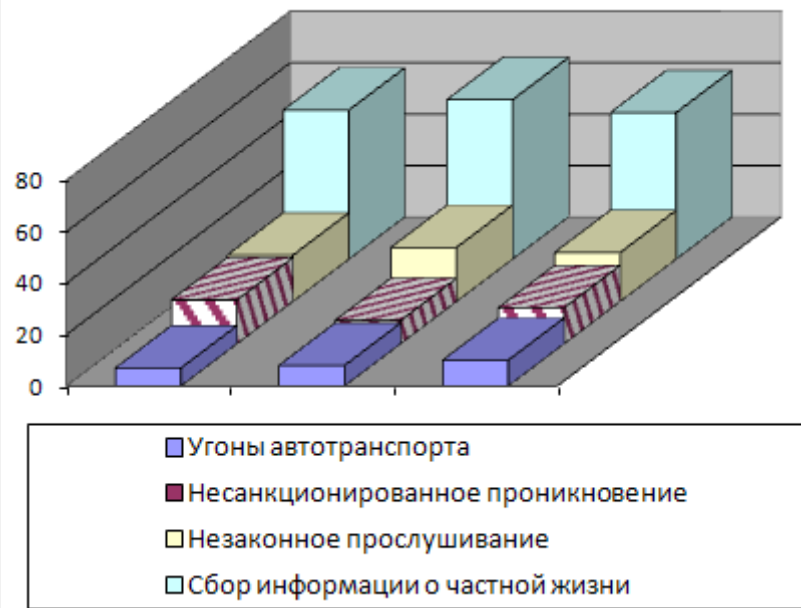


Рис.3. Количество обращений заказчиков по группам дел, получившим отказ (поквартальная динамика).

Как видно из диаграммы, наибольшее количество отказов клиентам агентства «КримСтоп» сделало по делам о незаконном сборе информации о частной жизни местных политиков, предпринимателей и прочих лиц. Далее следуют отказы в незаконном прослушивании бесед и телефонных разговоров, в незаконном проникновении в квартиры или офисы, а также по делам, связанным с угоном автотранспорта.

Тактика продаж. Работа с заказчиками

Детективное агентство «КримСтоп» строит свою работу с заказчиками по следующей технологии. После обращения клиента в офис за первоначальной консультацией следует уточняющая беседа с гендиректором или его заместителем.

В процессе беседы уточняются необходимые параметры услуги, сроки ее исполнения, помощь, которая потребуется от заказчика или членов его семьи и коллег.

После этого уточняются условия пролонгации первоначально установленных сроков, условия выполнения и оплаты, способы контактирования, особые пожелания, финансовые гарантии, неустойки, бонусы за скорость исполнения. Затем заключается юридически обязывающий контракт.

Под заключенные контракты подбирается соответствующая экспертная группа из числа штатных оперативников и привлеченных сотрудников.

Ценовые тенденции

Цены на услуги детективного агентства варьируются в широких пределах. Конкретная величина тарифа зависит от сложности и скорости исполнения заказа, от численности задействованных ресурсов, количества штатных и привлеченных сотрудников.

Ориентировочные данные по стоимости услуг выставляются на интернет-сайте компании для того, чтобы потенциальный заказчик представлял себе порядок цен на ту или иную услугу.

Так, стоимость услуги по доказательству супружеской измены в среднем составляет 40 тыс. руб.; установление факта (или отсутствие такового) потребления юношей или девушкой наркотических препаратов определенного типа – 45 тыс. руб.; установление кустарного производства, использующего чужую торговую марку – 60 тыс. руб.; установление факта умышленной диффамации (клеветы на компанию или товар) – 50 тыс. руб. Стоимость розыскных мероприятий варьируется от 10 до 60 тыс. руб.

Риски, связанные с форс-мажорными обстоятельствами по срыву контрактных обязательств, выплат неустойки и пени, оговариваются с каждым отдельным заказчиком в индивидуальном порядке.

Расчет финансовых показателей (которые мы опускаем) показывает, что общая рентабельность бизнеса детективного агентства «КримСтоп», должна составлять по итогам первого года работы не менее 25%, по итогам второго года – не менее 30%.

Копии договоров с заказчиками, заключенные на конец 2012 года и первую половину 2013 года прилагаются. Также в приложение вынесена справка о послужном списке и образовании сотрудников компании.