Маркетинговое исследование рынка компьютеров

Введение

Фундаментальной чертой цивилизации является рост производства, потребления и накопления информации во все отраслях человеческой деятельности. Вся жизнь человека так или иначе связана с получением, накоплением и обработкой информации. Что бы человек не делал: читает ли он книгу, или смотрит телевизор, или просто разговаривает - он постоянно и непрерывно получает и обрабатывает информацию. Для нашего века, века автомобиля, электричества, авиации, атомной энергии, космонавтики, электронной техники, характерна небывалая скорость развития науки, техники, и новых технологий.

В связи с этими факторами, характеристику всех компьютерных технологий, рассмотреть практически невозможно, но даже если это и возможно, то этот процесс отнимет много времени и нервов. По этому, я рассмотрю характеристику только домашних (бытовых) компьютеров, как наиболее актуальной группы товаров за 1997 год.

**I.Домашний компьютер**

В данной разделе моей работы, я рассмотрел все существующие виды домашних компьютеров, какое место они занимают в жизни человека и какую потребность они удовлетворяют.

1. **Игровые компьютеры** - предназначены для удовлетворения потребности человека в развлечении. Самый наглядный пример тому, это игры. Они также хорошо подходят для других не менее важных занятий, таких как просмотр музыкальных видео клипов, кинофильмов, или просто для прослушивания любимых музыкальных произведений.

**2.**  **Мультимедийные компьютеры** - предназначены для удовлетворения потребности человека в творчестве и самообразовании. Эти машины служат для занятий музыкой, рисованием, пением, а также помогают и в других творческих замыслах в домашних условиях. Их широко используют для самообразования. Это направление наиболее актуально в наши дни, так как сейчас на рынке программного обеспечения имеется огромный выбор различных систем, которые помогают людям расширять свой кругозор. Имея дома такую машину, например, можно легко и быстро выучить английский язык, можно спланировать дизайн квартиры, или просто получить информацию о любой сфере человеческой деятельности.

**3. Сетевые компьютеры** - предназначены для удовлетворения потребности человека в получении необходимой информации. Эти машины служат для быстрого доступа в компьютерные сети, такие как INTERNET, FIDONET, INTRANET.. Имея у себя сетевой компьютер и доступ к всемирной паутине (INTERNET), вы сможете не выходя из дома провести поиск покупателя или продавца, заключить договора на куплю или продажу, выяснить изготовителя той или иной продукции, получать информацию с большинства бирж и участвовать в торгах, застраховать сделки, участвовать на аукционах, разместить рекламу, провести маркетинговое исследование, оформить банковский кредит, дать заявку на транспортные перевозки, сопровождение грузов, бронировать места в гостиницах, дать заявку на приобретение путевок, разместить заказы в типографии, осуществлять безбумажный обмен информацией между партнерами, получить консультации любого вида, получить информацию о ценах на мировом рынке, приобрести тот или иной товар, и так далее.

**4. Универсальные компьютеры** - эти компьютеры сочетают в себе свойства всех вышеперечисленных машин (игровые, мультимедийные, сетевые).

**Оптимальная конфигурация домашнего универсального компьютера**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 01 | Материнская плата | Pentium 75/233/MMX 440LX, ATX |
| 02 | Процессор | Intell Pentium 233MMX |
| 03 | Память | SIMM 64 Mb |
| 04 | Видео адаптер | Matrox MGA Mistique 4 Mb |
| 05 | 3D Ускорить | Diamond Monster 3DFX/2 12 Mb |
| 06 | Монитор | 15, 1024X768, 0.25, NI LR |
| 07 | Жесткий диск | E-IDE 5200 Mb UDMA |
| 08 | Дисковод | FDD 3,5 - 1,44 Mb |
| 09 | Клавиатура | 104-key, Windows’95, click |
| 10 | Корпус | MidiTower 230W ATX |
| 11 | Привод CD-ROM | CDD 24/Speed E-IDE |
| 12 | Звуковая карта | Sound Blaster 64bit, RadioTuner |
| 13 | Мышь | Mouse 2-key Mitsumi |
| 14 | Колонки | Aiwa SC-C47 Active 160W |
| 15 | Микрофон | SPP Micro ET47H93 |
| 16 | Принтер | HP LaserJet 6L A4 600dpi |
| 17 | Сканер | ScanJet 5P |
| 18 | Фильтер | 3M MicroInterlase |
| 19 | Модем | USR 33600 V.34+V.42 bis |

**II. Где и как производятся компьютеры**

В этом разделе я рассмотрел технологию производства компьютеров, сборку, а также основные страны производители данного товара.

К сожалению в нашей стране, в настоящее время нет производства компьютерной техники.

Все типы компьютеров проектируются, производятся, и апробируются в США, Японии, а также в Новых Индустриальных Странах (Корея, Китай Сингапур, Тайвань, Гон-Конг).

**В качестве примера рассмотрим технологию производства домашнего компьютера.**

1. В Соединенных Штатах Америки в городе RedWood штат Colorado, в селиконовой долине, в цехах компании INTEL, проектируются схемы микрочипов.

2. По этой технологии в странах юго-восточной Азии идет производство комплектующих для компьютера.

1. Сборка может происходить в США, Германии, Ирландии, а также в третьих странах мира в том числе и в России.
2. Готовые машины реализуются на местном рынке диллерами, или прочими посредническими организациями.

По месту сборки, все персональные компьютеры, делятся на:

**- *“белые”*** (собранные в США, Германии, Ирландии) **Dell, HP, Compaq, Simens, Olivetti**

**- *“желтые”*** (собранные в Тайване, Кореи, Сингапуре) **Acer, CLR, Unisys, Packard Bell**

*-* ***“красные”*** (собранные в России и СНГ) **Vist, R-Style, SunRise, LBL, Soft Union, Marex**

**III. Маркетинговое исследование рынка домашних компьютеров.**

В настоящее время, в Екатеринбурге насчитывается более 100 магазинов (предприятий), которые занимаются продажей, обслуживанием, ремонтом персональных компьютеров. Описывать всё нет смысла, так как все эти конторы занимаются одним и тем же делом, продажей компьютерной техники. Большинство из них, это предприятия мелкого и среднего бизнеса, которые имеют похожее товарное предложение, московских поставщиков, оказывают похожие дополнительные услуги и так далее. Единственное их отличие, это цены на предоставляемые товары.

Гуляя по городу, мною было посещено около 20 организаций, три из которых привлекли мое внимание. Это ***“дорогой”*** CompuLink, ***“приемлемая”***ООО “Компьютеры и комплектующие” и ***“доступный”*** Техмаркет.

Именно этим организациям посвещено данное исследование.

**CompuLink**

Салон-магазин “CompuLink”, адрес ул. К.Либкнехта 16, телефон 43-68-79.

Площадь торгового зала, приблизительно 200 кв/метров, у них еще служебные помещения есть, но площадь я не знаю (даже приблизительно) - меня туда не пустили !!!

В момент моего посещения, в торговом зале находилось 5 сотрудников (кассир, два охранника, два продавца) и пара поситителей.

Зайдя внутрь я немного походил по залу (зал шикарный, чистота, порядок), после чего, ненавящего завел разговор с продавцом-консультантом. В беседе он мне поведал о своих основных поставщиках, которыми является г.Москва кампания “CompuLink”, сообщил что эта организация является официальным диллером корейской кампании CLR, рассказал о средних объемах продаж, оказывается у них в день продается 1-3 компьютера, в неделю около 7-9, а в месяц, свыше 25 компьютеров, по моему фантастика ... , ещё по секрету охарактеризовал основных покупателей, оказались частные лица, и даже указал конфигурацию компьютера, которую больше всего берут *(см. ниже).*

Что касается товарного предложения, то на момент моего посещения в прайс-листах оказалось восемь единиц товара. Не густо, но продавец утверждал что по желанию сделаем любой компьютер. Ну ладно, восемь так восемь.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Товарное предложение на 18.04.98** | **Цена** |
| 1 | Pentium 166 MMX, 16, 2100, SVGA 1MB, 14CLR, Keyb/mouse | 3339 руб. |
| 2 | Pentium 200 MMX, 16, 2100, SVGA 1MB, 14CLR, Keyb/mouse | 3586 руб. |
| 3 | Pentium 166 MMX, 16, 2100, SVGA 2MB, 14CLR, Keyb/mouse | 5117 руб. |
| 4 | Pentium 200 MMX, 16, 2100, SVGA 2MB, 14CLR, Keyb/mouse | 5301 руб. |
| 5 | Pentium 233 MMX, 16, 2100, SVGA 2MB, 14CLR, Keyb/mouse | 5787 руб. |
| 6 | Pentium II 233 MMX, 32, 2100, Sound, SVGA 2MB, 15CLR | 7571 руб. |
| 7 | Pentium II 300 MMX, 32, 2100, Sound, SVGA 2MB, 15CLR | 9502 руб. |
| 8 | Pentium II 333 MMX, 32, 2100, Sound, SVGA 2MB, 15CLR | 10867 руб. |

**Лидер пордаж:** Pentium 166 MMX, 16, 2100, SVGA 2MB, Keyb/mouse

Немного погодя, я узнал о дополнительных услугах, которые предоставляет фирма.

1. Гарантия на все компьютеры, 12 месяцев.
2. Станция технического обслуживания.
3. Принимаются заказы по телефону (43-68-79).
4. Бесплатная доставка в черте города.
5. Скидки на программное обеспечение.
6. Бесплатная настройка компьютеров.

**Плюсы:** хорошее обслуживание, большой торговый зал, полезные услуги.

**Минусы:** достаточно высокие цены, небольшое товарное предложение (людям которые в области компьютерной техники недостаточно компетентны, выбрать наиболее подходящий товар достаточно сложно).

**Вывод:** если есть деньги и небольшие знания о компьютерах, смело иди в CompuLink.

**ООО “Компьютеры и комплектующие”**

Вторым по счету предметом моего наблюдения, стала ООО “Компьютеры и комплектующие” по адресу ул. Пушкина 3а, аж с двумя телефонами 59-10-89 и 59-18-95.

Площадь торгового зала, по сравнению с CompuLink, сдесь в два раза меньше, тобишь 100 кв/метров (приблизительно) . В зале крутилось 4 сотрудника (причем все девушки), из которых кассир, 2 продавца-консультанта, и еще кто-то в белом халате.

С начала, разговаривать со мной не хотели, говорили что заняты, дела и т.п., но после долгих телефонных переговоров, уделили мне минутку. Из разговора с очаровательной дамой, я узнал что ООО “Компьютеры и комплектующие” на плаву уже 4 года, что основные покупатели сдесь аналогично CompuLink-у, частные лица, однако основных поставщиков мне не сказали, “Секрет” ответили, ну бог с ними, с поставщиками !!! Торгуют они по сравнению с CompuLink-ом как-то вяло (если не врут), в день 1 машина, в неделю 3-4, в месяц 15-20 компьютеров. Товарное предложение сдесь тоже не фантан, всего семь единиц, но также говорят что сделаем всё что угодно.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Товарное предложение на 18.04.98** | Цена |
| 1 1 | Pentium 166 MMX, 16, 2100, SVGA 1MB, Keyb/mouse | 3801 руб. |
| 2 | Pentium 200 MMX, 16, 2100, SVGA 1MB, Keyb/mouse | 3968 руб. |
| 3 | Pentium 166 MMX, 32, 2500, SVGA 1MB, Keyb/mouse | 4210 руб. |
| 4 | Pentium 200 MMX, 32, 3200, SVGA 1MB, Keyb/mouse | 4378 руб. |
| 5 | Pentium 266 MMX, 64, 4300, SVGA 4MB, Keyb/mouse | 8439 руб. |
| 6 | Pentium 266 MMX, 32, 3200, SVGA 4MB, Keyb/mouse | 7812 руб. |
| 7 | Pentium 166 MMX, 16, 4300, SVGA 1MB, Keyb/mouse | 4241 руб. |

**Лидер продаж:** Pentium 166 MMX, 32, 2500, SVGA 1MB, Keyb/mouse

ООО “Компьютеры и комплектующие” предоставляет дополнительные услуги.

1. Гарантия на все компьютеры, 12 месяцев, и более.
2. Возможны любые изменения конфигурации по желанию заказчика.
3. Возможность последующей модернизации компьютеров.

**Плюсы:** относительно не высокие цены, если ты не специалист в компьютерах, это не проблема, тебе всегда помогут выбрать то, что тебе действительно нужно, обслуживание

**Минусы:** не самое подходящее помещение (подвал), нет доставки товаров на дом, нет после покупной установки компьютеров.

**Вывод:**  не дорогая, приемлемая организация.

Техмаркет

Наконец последним (третьим) предметом моего исследования стала организация под названием Техмаркет по адресу ул.Ленина 79 (УГЛТА 2-й этаж), телефон 56-29-06.

Так как Техмаркет находится в одном из корпусов УГЛТА (в переводе Уральская Государственная Лесотехническая Академия) просторных торговых залов там естественно быть не может, около 40 - 50 кв/метров. Что касается сотрудников то их там всего двое (оба продавцы-консультанты). Техмаркет торгует компьютерами уже 1,5 года и за это относительно недолгое время, зарекомендовал себя как очень хорошее предприятие. Во-первых, в момент моего посещения Техмаркета, в торговом зале находилось много посетителей, из которых несколько уже направлялись к выходу с коробками, а пара человек шуршала деньгами у кассы. Это означает что в данной организации товар покупают, чего не скажешь, например, о CompuLink-е. Во-вторых, когда я заглянул в прайслист, то на текущий день, там находилось 30 единиц товарного предложения. Есть из чего выбрать. Основные поставщики г. Москва, придприятия ELCO, Intell, FORMOZA.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Товарное предложение на 18.04.98** | **цена** |
| 1 | Pentium 166 MMX, 16, 1080, SVGA 1Mb | 3775 руб. |
| 2 | Pentium 166 MMX, 16, 1600, SVGA 1Mb | 3887 руб. |
| 3 | Pentium 166 MMX, 16, 2100, SVGA 1Mb | 3918 руб. |
| 4 | Pentium 166 MMX, 32, 1080, SVGA 1Mb | 3943 руб. |
| 5 | Pentium 166 MMX, 32, 1600, SVGA 1Mb | 4054 руб. |
| 6 | Pentium 166 MMX, 32, 2100, SVGA 1Mb | 4085 руб. |
| 7 | Pentium 166 MMX, 32, 2500, SVGA 1Mb | 4172 руб. |
| 8 | Pentium 166 MMX, 32, 3200, SVGA 1Mb | 4408 руб. |
| 9 | Pentium 166 MMX, 32, 4300, SVGA 1Mb | 4507 руб. |
| 10 | Pentium 166 MMX, 32, 5200, SVGA 1Mb | 4786 руб. |
| 11 | Pentium 200 MMX, 16, 1080, SVGA 1Mb | 3930 руб. |
| 12 | Pentium 200 MMX, 16, 1600, SVGA 1Mb | 4042 руб. |
| 13 | Pentium 200 MMX, 16, 2100, SVGA 1Mb | 4073 руб. |
| 14 | Pentium 200 MMX, 32, 1080, SVGA 1Mb | 4098 руб. |
| 15 | Pentium 200 MMX, 32, 1600, SVGA 1Mb | 4209 руб. |
| 16 | Pentium 200 MMX, 32, 2100, SVGA 1Mb | 4240 руб. |
| 17 | Pentium 200 MMX, 32, 2500, SVGA 1Mb | 4327 руб. |
| 18 | Pentium 200 MMX, 32, 3200, SVGA 1Mb | 4563 руб. |
| 19 | Pentium 200 MMX, 32, 4300, SVGA 1Mb | 4662 руб. |
| 20 | Pentium 200 MMX, 32, 5200, SVGA 1Mb | 4941 руб. |
| 21 | Pentium 233 MMX, 16, 1080, SVGA 1Mb | 4389 руб. |
| 22 | Pentium 233 MMX, 16, 1600, SVGA 1Mb | 4501 руб. |
| 23 | Pentium 233 MMX, 16, 2100, SVGA 1Mb | 4532 руб. |
| 24 | Pentium 233 MMX, 32, 1080, SVGA 1Mb | 4557 руб. |
| 25 | Pentium 233 MMX, 32, 1600, SVGA 1Mb | 4668 руб. |
| 26 | Pentium 233 MMX, 32, 2100, SVGA 1Mb | 4699 руб. |
| 27 | Pentium 233 MMX, 32, 2500, SVGA 1Mb | 4786 руб. |
| 28 | Pentium 233 MMX, 32, 3200, SVGA 1Mb | 5022 руб. |
| 29 | Pentium 233 MMX, 32, 4300, SVGA 1Mb | 5121 руб. |
| 30 | Pentium 233 MMX, 32, 5200, SVGA 1Mb | 5400 руб. |

.

**Лидер продаж:** Pentium 166 MMX, 32, 2100, SVGA 1Mb

Pentium 200 MMX, 32, 2100, SVGA 1Mb

Pentium 233 MMX, 32, 2100, SVGA 1Mb

Бесплатные дополнительные услуги Техмаркета:

1. Гарантия на все компьютеры, 12 месяцев и более.
2. Станция технического обслуживания.
3. Заказы можно делать по телефону (3432) 56-29-06.
4. Бесплатное программное обеспечение.
5. Возможность модернизации.
6. Любые изменения конфигурации.
7. Доставка, и установка на дому.

**Плюсы:** хорошее обслуживание, небольшие цены, щирокий ассортимент, услуги.

**Минусы:** небольшой торговый зал.

**Вывод:** хорошее предприятие.

**Сравнительный анализ предприятий.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | CompuLink | Компьютеры и кп. | Техмаркет |
| Товарное предложение | **8 единиц** | **7 единиц** | **30 единиц** |
| Цены на товары | **дорого** | **доступно** | **дешево** |
| Обслуживание | **хорошее** | **хорошее** | **хорошее** |
| Площ. торг. зала | **200 кв/метров** | **100 кв/метров** | **40-50 кв/метров** |
| Возраст на рынке | **- - -** | **4 года** | **1,5 года** |
| Сотрудники | **5 человек** | **4 человека** | **2 человека** |
| Основ. покупатели | **частные лица** | **частные лица** | **частные лица** |
| Дополнитель. услуги | **6** | **3** | **7** |

**Анкетный опрос респондентов.**

Данный опрос, проводился на улицах Екатеринбурга, в течении с 18 по 22 апреля 1998 года.

Цель: изучение общественного мнения, по поводу Компьютерной техники.

Из 45 опрошеных людей, в возрасте от 16 до 55 лет, различных специальностей, ответы были получены лишь от 10 человек.

Аналог анкеты

1. У вас дома есть персональный компьютер ?
2. **Есть**

**б) Нет**

**в) Планирую приобрести**

1. Для каких целей вы используете персональный компьютер ?
2. **Для работы**

**б) Для развлечения**

**в) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Какую сумму денег вы заплатили за персональный компьютер,

или планируете заплатить ? (приблеженно)

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

4. Что привлекает вас в этом товаре ?

**а) Это престижно**

**б) Это необходимо (для работы, для развлечения)**

**в)**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Какую роль играет компьютер в вашей жизни ?

**а) Первоочередную**

**б) Второстепенную**

**в) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. У ваших знакомых (друзей) есть дома компьютеры ?

**а) Есть**

**б) Нет**

1. Если можно, немного о себе.

**а) Возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**б) Профессия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**в) Средний доход (в месяц) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. У вас какие-нибудь интересы в сфере *Компьютерного мира* ?

**а) игры**

**б) обучение, самообразование**

**в) компьютерная графика**

**г) компьютерные информационные сети (INTERNET, FIDO)**

**д) творчество (музыка, рисование ... )**

**е) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. У вас дома есть персональный компьютер ? - **Есть** | **60%** |
| **Нет** | **10%** |
| **Планирую приобрести** | **30%** |
| 2. Для каких целей вы используете компьютер ? - **Для работы** | **10%** |
| **Для развлечения** | **40%** |
| **Для самообразования** | **30%** |
| **Нет ответов** | **20%** |
| 4. Что привлекает вас в этом товаре ? - **Это престижно** | **20%** |
| **Это необходимо (для работы, развлеч.)** | **80%** |
| 5. Какую роль играет компьютер в вашей жизни ? - **Первоочередную** | **60%** |
| **Второстепенную** | **40%** |
| 6. У ваших знакомых (друзей) есть дома компьютеры ? - **Есть** | **90%** |
| **Нет** | **10%** |
| 8. У вас какие-нибудь интересы в сфере *Компьютерного мира - ? -* **игры** | **50%** |
| **обучение, самообразование** | **30%** |
| **компьютерная графика** | **- - -** |
| **компьютерные сети** | **10%** |
| **Творчество** | **10%** |

На третий вопрос. Цены от 2000 рублей до 5000 рублей.

На седьмой вопрос. З/п от 500 рублей 2000 рублей.