



Аналитический отчет DISCOVERY RESEARCH GROUP

Анализ рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России



Агентство DISCOVERY Research Group было создано в 2005 г. За годы работы нашими клиентами стали тысячи компаний. Со списком клиентов можно ознакомиться тут: <http://www.drgroup.ru/clients.html>

Наши клиенты, в том числе - крупнейшие мировые корпорации, выражают благодарность агентству за проведенные исследования <http://www.drgroup.ru/reviews.html>

Почему маркетинговые исследования выгоднее покупать у нас?

1. Мы используем максимально полный набор источников,

который можно использовать в рамках кабинетного исследования, включая экспертные интервью с игроками рынка, результаты обработки баз данных ФТС РФ, данные ФСГС РФ (Росстата), профильных государственных органов и многие другие виды источников информации.

2. Мы обновляем исследование на момент его приобретения.

Таким образом, вы получаете обзор рынка по состоянию на самый последний момент. Наши отчеты всегда самые свежие на рынке!

3. Мы максимально визуализируем данные

путем формирования таблиц и построения диаграмм. Это позволяет клиентам тратить меньше времени на анализ данных, а также использовать подготовленные нами графики в собственных документах. Естественно, при этом очень много выводов дается в текстовом виде, ведь далеко не всю информацию можно представить в виде таблиц и диаграмм.

4. Все наши отчеты предоставляются клиентам в форматах Word и Excel,

что позволяет Вам в дальнейшем самостоятельно работать с отчетом, используя данные любым способом (изменять, копировать и вставлять в любой документ).

5. Мы осуществляем послепродажную поддержку

Любой клиент после приобретения отчета может связаться с нашим агентством, и мы в кратчайшие сроки предоставим консультацию по теме исследования.

Методология проведения исследований

Одним из направлений работы агентства DISCOVERY Research Group является подготовка *готовых исследований*. Также такие исследования называют *инициативными*, поскольку агентство самостоятельно инициирует их проведение, формулирует тему, цель, задачи, выбирает методологию проведения и после завершения проекта предлагает результаты всем заинтересованным лицам.

Мы проводим исследования рынков России, стран СНГ, Европы, США, некоторых стран Азиатско-Тихоокеанского региона.

Основным предназначением *готовых исследований* является ознакомление участников рынка – производителей, импортеров, дистрибьюторов, клиентов, всех заинтересованных лиц, – с текущей рыночной ситуацией, событиями прошлых периодов и прогнозами на будущее. *Хорошее готовое исследование должно быть логически выстроенным и внутренне непротиворечивым, емким без лишней малоприменимой информации, точным и актуальным, давать возможность быстро получить нужные сведения.*

РЫНОЧНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Хорошее готовое исследование должно отражать данные обо всех ключевых рыночных показателях, а значит содержать в себе информацию:

- об объеме, темпе роста и динамике развития производства, импорта и экспорта, и самого рынка;
- о различных сценариях прогноза ключевых показателей рынка в натуральном и стоимостном выражении;
- о структуре потребления;
- об основных сегментах рынка и ключевых отраслях;
- о ключевых тенденциях и перспективах развития рынка в ближайшие несколько лет;
- о ключевых факторах, определяющих текущее состояние и развитие рынка;
- о потребительских свойствах различных товарных групп;
- о рыночных долях основных участников рынка;
- о конкурентной ситуации на рынке;
- о финансово-хозяйственной деятельности участников рынка;
- иногда проводится мониторинг цен и определяется уровень цен на рынке;
- и др.

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

Для того, чтобы клиент получил максимально детальное представление об анализируемом рынке мы используем все доступные источники информации:

1. Базы данных Федеральной Таможенной службы РФ, ФСГС РФ (Росстат).
2. Материалы DataMonitor, EuroMonitor, Eurostat.
3. Печатные и электронные деловые и специализированные издания, аналитические обзоры.
4. Ресурсы сети Интернет в России и мире.
5. Экспертные опросы.
6. Материалы участников отечественного и мирового рынков.
7. Результаты исследований маркетинговых и консалтинговых агентств.
8. Материалы отраслевых учреждений и базы данных.
9. Результаты ценовых мониторингов.
10. Материалы и базы данных статистики ООН (United Nations Statistics Division: Commodity Trade Statistics, Industrial Commodity Statistics, Food and Agriculture Organization и др.).
11. Материалы Международного Валютного Фонда (International Monetary Fund).
12. Материалы Всемирного банка (World Bank).
13. Материалы ВТО (World Trade Organization).
14. Материалы Организации экономического сотрудничества и развития (Organization for Economic Cooperation and Development).
15. Материалы International Trade Centre.
16. Материалы Index Mundi.
17. Результаты исследований DISCOVERY Research Group.

Очевидно, что использование большего числа источников позволяет исследователю, во-первых, собирать максимальный объем доступной информации, дополнять информацию из одних источников информацией из других источников, во-вторых, производить перекрестную проверку получаемых сведений.

Периодические печатные и цифровые СМИ подвержены влиянию участников рынка. При анализе необходимо внимательно сравнивать оценки разных показателей, предоставленных различными игроками. В базах данных ФТС РФ декларанты (импортеры и экспортеры) зачастую занижают импортную и экспортную цены. Кроме этого, многие источники не имеют возможности объективно и полно собирать всю необходимую информацию о рынке. Например, ФСГС РФ (Росстат) ведет учет сведений об объемах выпуска продукции не по всем кодам, существующим в классификаторе кодов ОКПД (общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности). Следовательно, часть информации приходится получать из дополнительных источников.

В силу вышеназванных причин очень важно использовать максимально широкий круг источников информации.

ОБРАБОТКА БАЗ ДАННЫХ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При этом сбор информации – это лишь полдела. Важно *правильно обработать базы данных и рассчитать значения требующихся показателей*. Для этого нужны высокая квалификация и опыт работы в программах Access, Excel, SPSS. Наши специалисты обладают этими качествами.

Кроме того, за годы работы специалистами агентства DISCOVERY Research Group разработаны *собственное специальное программное обеспечение и алгоритмы обработки различных баз данных*, в т.ч. баз данных ФТС РФ. Это позволяет производить более точные расчеты за меньший период времени, экономя тем самым деньги Клиента. *При желании вы можете ознакомиться с ними.*

Наши Клиенты получают возможность оперировать более точными оценками всевозможных рыночных показателей, более обоснованно оценивать позиции своей компании, прогнозировать объемы собственных продаж и продаж конкурентов!!!

Этот отчет был подготовлен **DISCOVERY Research Group** исключительно в целях информации. **DISCOVERY Research Group** не гарантирует точности и полноты всех сведений, содержащихся в отчете, поскольку в некоторых источниках приведенные сведения могли быть случайно или намеренно искажены. Информация, представленная в этом отчете, не должна быть истолкована, прямо или косвенно, как информация, содержащая рекомендации по дальнейшим действиям по ведению бизнеса. Все мнение и оценки, содержащиеся в данном отчете, отражают мнение авторов на день публикации и могут быть изменены без предупреждения.

DISCOVERY Research Group не несет ответственности за какие-либо убытки или ущерб, возникшие в результате использования любой третьей стороной информации, содержащейся в данном отчете, включая опубликованные мнения или заключения, а также за последствия, вызванные неполнотой представленной информации. Информация, представленная в настоящем отчете, получена из открытых источников. Дополнительная информация может быть представлена по запросу.

Этот документ или любая его часть не может распространяться без письменного разрешения **DISCOVERY Research Group** либо тиражироваться любыми способами.

ВАЖНО!

Задачи, поставленные и решаемые в настоящем отчете являются общими и не могут рассматриваться как комплексное исследование рынка того или иного товара или услуги. Для решения специфических задач необходимо проведение Ad hoc исследования, которое в полной мере будет соответствовать потребностям бизнеса.

Основное направление деятельности **DISCOVERY Research Group** – проведение маркетинговых исследований полного цикла в Москве и регионах России, а также выполнение отдельных видов работ на разных этапах реализации исследовательского проекта.

Также **DISCOVERY Research Group** в интересах Заказчика разрабатывает и реализует PR-кампании, проводит конкурентную разведку с привлечением соответствующих ресурсов.

Специалисты агентства обладают обширными знаниями в маркетинге, методологии, методике и технике маркетинговых и социологических исследований, экономике, математической статистике и анализе данных.

Специалисты агентства являются экспертами и авторами статей в известных деловых и специализированных изданиях, среди которых Коммерсантъ, Ведомости, Эксперт РБК, Профиль и ряд других.

Агентство **DISCOVERY Research Group** является партнером РИА «РосБизнесКонсалтинг» и многих других Интернет-площадок по продаже отчетов готовых исследований.

Содержание

Список таблиц и диаграмм	10
Таблицы:	10
Диаграммы:	11
Резюме	13
Глава 1. Методология исследования	14
Объект исследования	14
Цель исследования	14
Задачи исследования.....	14
Метод сбора и анализа данных	14
Источники получения информации	16
Объем и структура выборки.....	16
Глава 2. Классификация и основные характеристики технического обслуживания и ремонта вычислительной техники	17
Глава 3. Мировой рынок вычислительной техники	18
Ситуация на мировом рынке ИТ	18
Объем мирового рынка ПК	21
Тенденции и события на мировом рынке вычислительной техники	24
<i>Производители ноутбуков завышают характеристики</i>	<i>25</i>
<i>HP Inc. вновь стала лидером на рынке ПК.....</i>	<i>25</i>
Прогноз развития мирового рынка ПК	25
Глава 4. Объем и темпы роста рынка вычислительной техники в России	26
Объем и темпы роста рынка – всего	26
Потребительский спрос в домохозяйствах и организациях	27
<i>Домохозяйства</i>	<i>27</i>
<i>Организации</i>	<i>28</i>
Ключевые игроки рынка.....	29
Покупательское поведение.....	30
Импортозамещение в ИТ-отрасли.....	30
Глава 5. Объем и темпы роста рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России	31
Объем и темпы роста рынка – всего	31
Структура рынка по федеральным округам	32
Структура рынка по субъектам федерации	33
Прогноз развития рынка.....	33
Глава 6. Основные события, тенденции и перспективы развития рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России ..	34

Запуск онлайн-агрегатора по ремонту цифровой техники	34
Большое количество частных предложений по ремонту ПК	34
Производители противостоят сторонним сервисам по ремонту	34
Использование аутсорсинга по обслуживанию и ремонту техники	34
Популярность полуофициальных сервисных компаний по ремонту	34
Глава 7. Потребительские предпочтения на рынке технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России	35
Глава 8. Финансово-хозяйственная деятельность и планы развития ключевых игроков рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России	36
ООО «Скайтек – Поволжье»	36
АО «ТехносервЪ А/С»	38
ООО «Онланта»	38
ООО «АРВ Сервис»	38
ООО «Красноярск Техно Сервис»	38
ООО «КДС-Технический Центр»	38
ООО «РСС»	38
ООО «Венета Систем»	38
ЗАО «Вятка-ЭКО»	38
ООО «Служба Компьютерного Ремонта»	38
ООО «РИК-Сервис»	38
Приложение 1. ТОП-100 компаний по обслуживанию и ремонту вычислительной техники в России	39

Список таблиц и диаграмм

Отчет содержит 33 таблицы и 7 диаграмм.

Таблицы:

Таблица 1. Описание ОКВЭД: ремонт компьютеров и периферийного компьютерного оборудования, Ремонт коммуникационного оборудования

Таблица 2. Ключевые мировые тенденции в ИТ-сфере

Таблица 3. Основные направления разработки ПО в мире

Таблица 4. Динамика ИТ-рынка: мировые расходы на ИТ

Таблица 5. Рейтинг крупнейших ИТ-компаний в мире

Таблица 6. Объем мирового рынка ПК, млн. шт. и % прироста

Таблица 7. Объем мирового рынка ПК по сегментам (традиционные, ультрамобильные и премиум), % от натурального объема

Таблица 8. Объем мирового рынка ПК по крупнейшим производителям, млн. шт. и % прироста

Таблица 9. Объем рынка ИТ в России, млрд. долл., млрд. руб. и %

Таблица 10. Динамика софтверного сегмента рынка в России, % прироста

Таблица 11. Сравнение продаж на традиционных и новых для российских компаний рынках

Таблица 12. Основные бизнес-направления российских софтверных компаний

Таблица 13. Объем рынка ПК в России, млн. шт. и % прироста

Таблица 14. Удельный вес домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет с домашнего компьютера, в общем числе домашних хозяйств в России по федеральным округам и субъектам федерации, %

Таблица 15. Число персональных компьютеров в организациях в России (всего и поступило), тыс. шт.

Таблица 16. Основные используемые операционные системы в России, %

Таблица 17. Объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России, тыс. руб. и % прироста

Таблица 18. Структура рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России по федеральным округам, тыс. руб.

Таблица 19. Структура рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России по субъектам федерации, тыс. руб.

Таблица 20. Ключевые финансовые показатели компании ООО «Скайтек-Поволжье», тыс. руб.

Таблица 21. Ключевые финансовые показатели компании АО «ТехносервЪ А/С», тыс. руб.

Таблица 22. Ключевые финансовые показатели компании ООО «Онланта», тыс. руб.

Таблица 23. Ключевые финансовые показатели компании ООО «АРВ Сервис», тыс. руб.

Таблица 24. Ключевые финансовые показатели компании ООО «Красноярск Техно Сервис», тыс. руб.

Таблица 25. Ключевые финансовые показатели компании ООО «КДС – Технический Центр», тыс. руб.

Таблица 26. Ключевые финансовые показатели компании ООО «РСС», тыс. руб.

Таблица 27. Ключевые финансовые показатели компании ООО «Венета Систем», тыс. руб.

Таблица 28. Ключевые финансовые показатели компании ЗАО «Вятка-ЭКО», тыс. руб.

Таблица 29. Ключевые финансовые показатели компании ООО «Служба Компьютерного Ремонта», тыс. руб.

Таблица 30. Ключевые финансовые показатели компании ООО «РИК-Сервис», тыс. руб.

Таблица 31. ТОП-100 компаний по ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования в России по объемам выручки, тыс. руб.

Таблица 32. ТОП-100 компаний по ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования в России по объемам прибыли, тыс. руб.

Таблица 33. ТОП-100 компаний по ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования в России по объемам чистой прибыли, тыс. руб.

Диаграммы:

Диаграмма 1. Распределение мировых ИТ-расходов в региональном разрезе, % от общего объема ИТ-затрат

Диаграмма 2. Объем мирового рынка ПК, млн. шт. и % прироста

Диаграмма 3. Объем мирового рынка ПК по сегментам (традиционные, ультрамобильные и премиум), % от натурального объема

Диаграмма 4. Объем мирового рынка ПК по крупнейшим производителям, % от натурального объема

Диаграмма 5. Динамика зарубежных продаж ПО, млрд. долл. и % прироста

Диаграмма 6. Структура продаж ПО по географическим рынкам, %

Диаграмма 7. Структура рынка труда ИТ-сектора в России, %

Диаграмма 8. Поставки компьютерной техники в Россию, млн. шт. и % прироста

Диаграмма 9. Удельный вес домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет с домашнего компьютера, в общем числе домашних хозяйств в России, %

Диаграмма 10. Число персональных компьютеров в организациях в России, тыс. шт. и % прироста

Диаграмма 11. Структура рынка компьютеров в России по торговым маркам, % от натурального объема

Диаграмма 12. Объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России, млрд. руб. и % прироста

Диаграмма 13. Структура рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России по федеральным округам, % от натурального объема

Диаграмма 14. Структура рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России по субъектам федерации, % от натурального объема

Резюме

В декабре 2017 г. DISCOVERY Research Group завершило исследование рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России.

Рынок ПК в России в 2015-2016 гг. стагнировал. Происходило это главным образом из-за отсутствия новых прорывных технологий и смещения пользовательских предпочтений к ультрамобильным устройствам.

Удельный вес домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет с домашнего компьютера, в общем числе домашних хозяйств в России в 2016 году составил 70,3%.

В 2015 году количество ПК в организациях России составило 11,9 млн. шт., причем поступило за отчетный год 952,2 тыс. шт. компьютеров. В 2016 году суммарное количество ПК в организациях России составило 12,4 млн. шт., причем поступило 986,7 тыс. шт. компьютеров.

Согласно расчетам аналитиков DISCOVERY Research Group, объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России в 2014 году составил вырос на 73,6% по сравнению с 2013 годом. В 2015 году объем рынка снизился на 2,7% по сравнению с 2014 годом и составил 24,5 млрд. руб. В 2016 году объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России вырос на 3,0% по сравнению с 2015 годом.

Производители вычислительной техники стараются не упускать своей прибыли и вместе с сервисом по предоставлению ремонта по гарантии предоставляют также и постгарантийный ремонт. Саму технику производители стараются производить таким образом, чтобы самостоятельный ремонт был максимально затруднительным.

Независимо от того, будет рынок ПК расти или падать, рынок обслуживания и ремонта вычислительной техники все равно будет развиваться: в случае роста рынка ПК увеличится количество клиентов, в случае падения рынка – увеличится частота посещения сервиса теми же клиентами. Сервисным компаниям имеет смысл действовать легально и предоставлять качественные услуги, чтобы расширять и поддерживать клиентскую базу. Создание фирм - «однодневок» экономически нецелесообразно.

Глава 1. Методология исследования

Объект исследования

Рынок технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России.

Цель исследования

Текущее состояние и перспективы развития рынка.

Задачи исследования

1. Объем, темпы роста и динамика развития рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в мире.
2. Объем, темпы роста и динамика развития рынка вычислительной техники в России.
3. Объем, темпы роста и динамика развития рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России.
4. Основные события, тенденции и перспективы развития рынка (в ближайшие несколько лет) технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России.
5. Факторы, определяющие текущее состояние и развитие рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России.
6. Факторы, препятствующие росту рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России.
7. Потребительские свойства различных товарных групп технического обслуживания и ремонта вычислительной техники.
8. Финансово-хозяйственная деятельность участников рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России.

Метод сбора и анализа данных

Основным методом сбора данных является мониторинг документов.

В качестве основных методов анализа данных выступают так называемые (1) Традиционный (качественный) контент-анализ интервью и документов и (2) Квантитативный (количественный) анализ с применением пакетов программ, к которым имеет доступ наше агентство.

Контент-анализ выполняется в рамках проведения Desk Research (кабинетное исследование). В общем виде целью кабинетного исследования является проанализировать ситуацию на рынке технического обслуживания и ремонта

вычислительной техники и получить (рассчитать) показатели, характеризующие его состояние в настоящее время и в будущем.

Источники получения информации

1. Базы данных Федеральной Таможенной службы РФ, ФСГС РФ (Росстат).
2. Материалы DataMonitor, EuroMonitor, Eurostat.
3. Печатные и электронные деловые и специализированные издания, аналитические обзоры.
4. Ресурсы сети Интернет в России и мире.
5. Экспертные опросы.
6. Материалы участников отечественного и мирового рынков.
7. Результаты исследований маркетинговых и консалтинговых агентств.
8. Материалы отраслевых учреждений и базы данных.
9. Результаты ценовых мониторингов.
10. Материалы и базы данных статистики ООН (United Nations Statistics Division: Commodity Trade Statistics, Industrial Commodity Statistics, Food and Agriculture Organization и др.).
11. Материалы Международного Валютного Фонда (International Monetary Fund).
12. Материалы Всемирного банка (World Bank).
13. Материалы ВТО (World Trade Organization).
14. Материалы Организации экономического сотрудничества и развития (Organization for Economic Cooperation and Development).
15. Материалы International Trade Centre.
16. Материалы Index Mundi.
17. Результаты исследований DISCOVERY Research Group.

Объем и структура выборки

Процедура контент-анализа документов не предполагает расчета объема выборочной совокупности. Обработке и анализу подлежат все доступные исследователю документы.

Глава 2. Классификация и основные характеристики технического обслуживания и ремонта вычислительной техники

Вычислительная техника (computer equipment software) – это совокупность технических и математических средств, методов и приемов, используемых для обучения и ускорения решения трудоемких задач, связанных с обработкой информации, путем частичной или полной автоматизации вычислительного процесса. С помощью вычислительной техники осуществляется сбор, обработка и хранение информации.

...

....

...

Таблица 1. Описание ОКВЭД: ремонт компьютеров и периферийного компьютерного оборудования, Ремонт коммуникационного оборудования

ОКВЭД	Раздел	Описание
95.11	Ремонт компьютеров и периферийного компьютерного оборудования	

Источник: по данным DISCOVERY Research Group

К компьютерной помощи относится широкий спектр услуг, включающий в себя:

- ...
- ...
- ...

Глава 3. Мировой рынок вычислительной техники

Ситуация на мировом рынке ИТ

Информационные технологии, согласно мнению большинства экспертов, представляют собой процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов, приемы, способы и методы применения средств вычислительной техники при выполнении функций сбора, хранения, обработки, передачи и использования данных; ресурсы, необходимые для сбора, обработки, хранения и распространения информации.

Мировой рынок ИТ-технологий, являющийся неотъемлемой частью более широкого рынка – рынка информационно-коммуникационных технологий – играет одну из ключевых ролей в развитии глобальной экономики. Активное применение подобных технологий способствовало повышению эффективности производства и торговли в традиционных отраслях, а также стало основой формирования ряда новых направлений (например, Интернет-торговля, онлайн-банкинг и др.).

Среди наиболее значимых тенденций в сфере информационных и телекоммуникационных технологий (и рынков) выделяют усиление мобильности как пользователей, так и устройств; активное проникновение Интернета, развитие искусственного интеллекта и роботизация человеческой деятельности и др.

Однако необходимо отметить, что единого понимания структуры рынка ИКТ, а также его наиболее технологичного ИТ-компонента не существует. Например, Международный коммуникационный союз (ITU) в понятие ИТ-рынка включает такие сегменты, как и ; Европейский проект по ИТ-статистике и мониторингу EITO – , ,; аналитическая компания Gartner – , , , и т.д.

Таблица 2. Ключевые мировые тенденции в ИТ-сфере

Мировой тренд	Период реализации	Ключевые факторы	Ключевые индикаторы
Мобильность пользователей.	Среднесрочная перспектива (до 2020 г.)	Развитие сетей высокоскоростной передачи данных; рост проникновения смартфонов	Численность абонентов сотовой связи в мире в 2018 г. составит млрд человек, по оценкам Численность Интернет-пользователей в 2019 г. в мире достигнет человек, по прогнозам экспертов, при этом более % пользователей для доступа в Интернет будут использовать

Источник: по данным НБРБ, Gartner, IDC, EITO и других аналитических компаний

Таким образом, рыночные данные могут существенно Это объясняется использованием аналитическими организациями разных подходов при оценке технологичных рынков, хотя все они базируются преимущественно на использовании при расчетах Кроме того, свою лепту вносит,, а также постоянное

По мере созревания рынка должна выработаться единая практика оценки ИТ-сектора.

Таблица 3. Основные направления разработки ПО в мире

Системное и инфраструктурное ПО	Инструментальное ПО	Приложения

Источник: по данным IDC

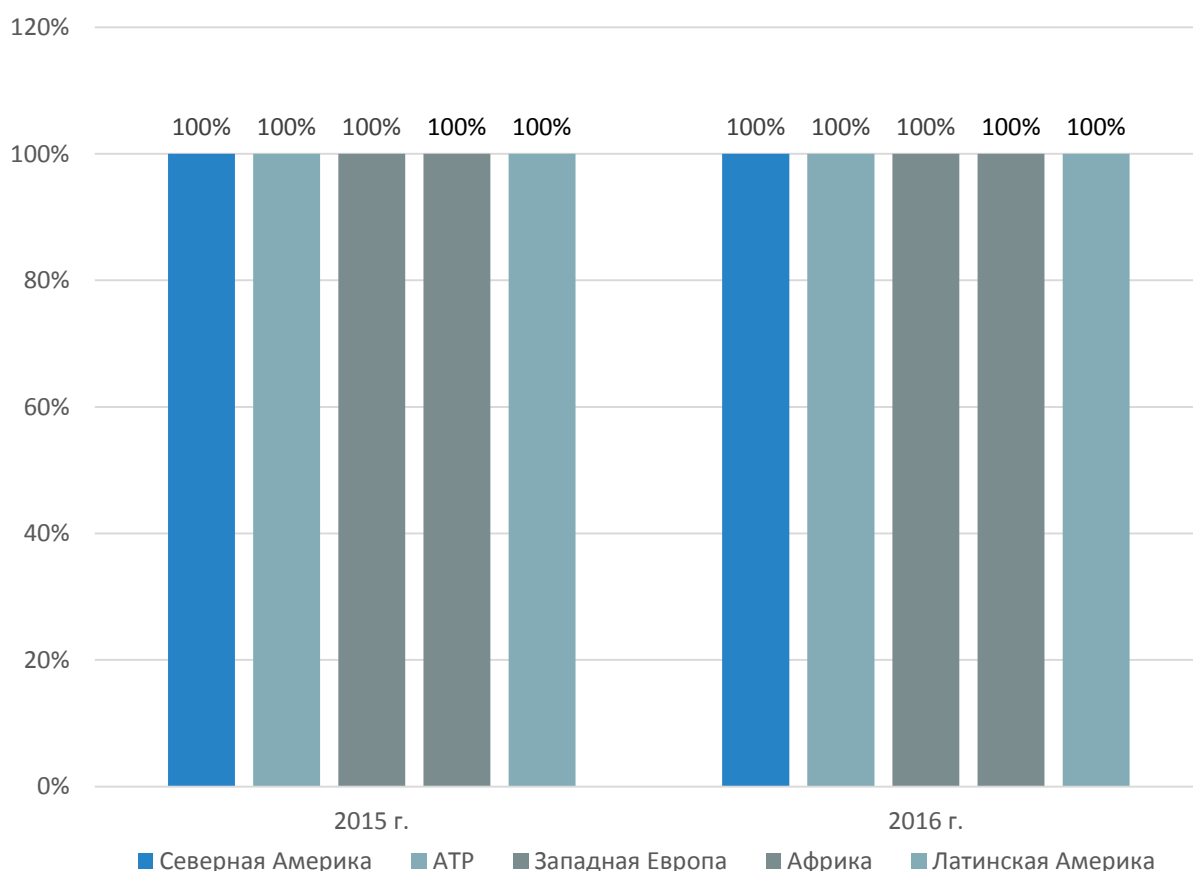
Что касается непосредственной динамики глобального ИТ-рынка и его ключевых сегментов, то расходов на ИТ наблюдается с 2012 г., что обусловлено среднемирового роста мировой экономики. Произошло спроса на ИТ-решения со стороны как , так и

Таблица 4. Динамика ИТ-рынка: мировые расходы на ИТ

Рыночные сегменты	2015		2016		2017 (прогноз)		2018 (прогноз)	
	млрд. долл.	рост, %	млрд. долл.	рост, %	млрд. долл.	рост, %	млрд. долл.	рост, %
Системы для data-центров								

Источник: по данным Gartner

Диаграмма 1. Распределение мировых ИТ-расходов в региональном разрезе, % от общего объема ИТ-затрат



Источник: по данным IDC, CompTIA

Что касается ключевых игроков мирового ИТ-рынка, то, согласно данным Forbes, по результатам 2016 г. в число крупнейших ИТ-компаний (также включая разработчиков ПО) в мире входят преимущественно организации и

Также есть сильные представители Азиатско-Тихоокеанского региона. Российские ИТ-компании в ТОП-10 не вошли, однако регулярно занимают лидирующие места в специализированных ИТ-рейтингах. Например, The Global Outsourcing 100, The Global Services 100, Deloitte Technology Fast 500 EMEA, Software 500 и др.

Таблица 5. Рейтинг крупнейших ИТ-компаний в мире

Место в глобальном рейтинге компаний	Компания	Страна происхождения	Продажи за год, млрд долл.	Прибыль за год, млрд долл.	Активы, млрд долл.	Рыночная стоимость, млрд долл.
27	Alphabet	США				
41	IBM	США				

Источник: по данным Forbes

Объем мирового рынка ПК

В 2016 году поставки десктопов и ноутбуков в глобальном масштабе составили млн штук, на % относительно 2015-го. Рынок неуклонно с 2012 года.

Таблица 6. Объем мирового рынка ПК, млн. шт. и % прироста

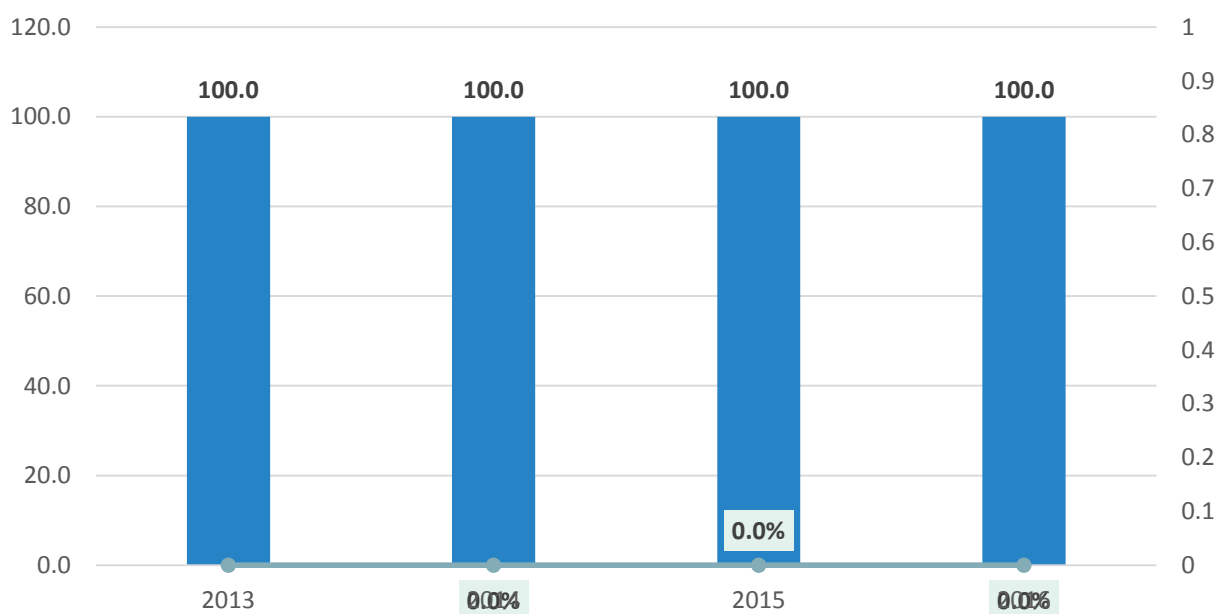
Показатель	2013	2014	2015	2016
Объем мирового рынка ПК				
% прироста				

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group

..... компьютерного рынка продолжилась в четвертом квартале 2016 года в связи с тем, что

Весь рынок персональных компьютеров , поскольку совершенствование технологий было Есть несколько инновационных форм-факторов, таких как гибридные устройства и ультратонкие и легкие ноутбуки, а также технологические достижения, вроде увеличенного срока автономной работы. Эта часть рынка Однако сегмент, поддерживаемых компьютерными энтузиастами, , чтобы помогать

Диаграмма 2. Объем мирового рынка ПК, млн. шт. и % прироста



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group

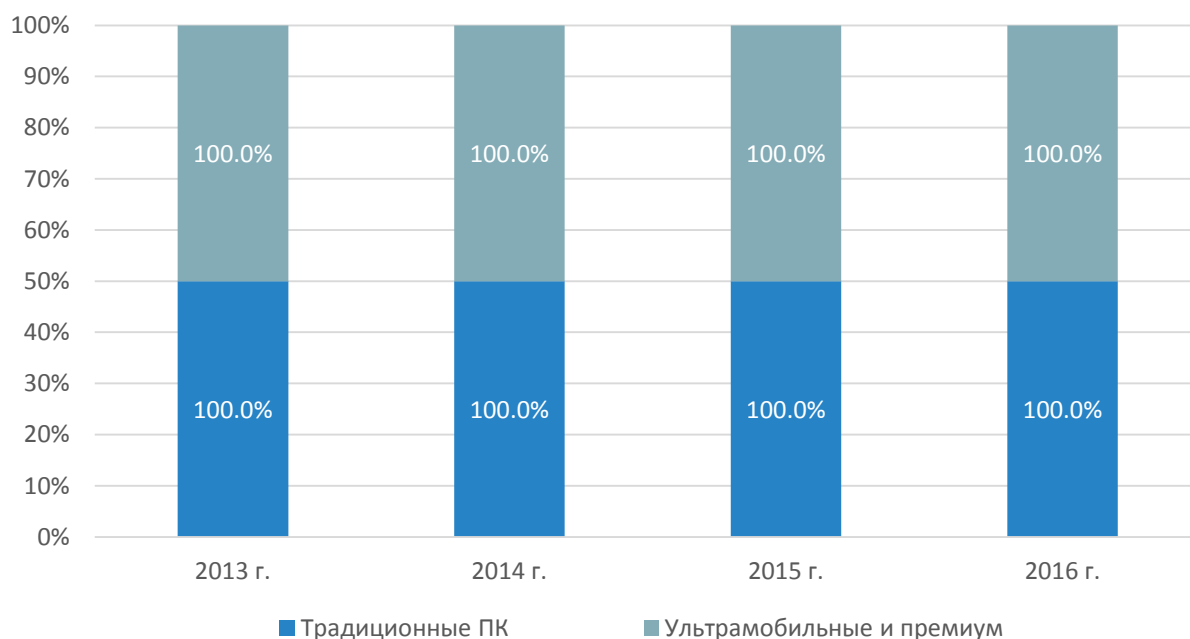
В разрезе по сегментам мирового рынка ПК (традиционные, ультрамобильные и премиум) в 2014 году традиционная техника составила % против % ультрамобильных и премиум ПК. В 2015 году доля традиционных ПК – % против %. В 2016 году ультрамобильные и премиум ПК стали – %.

Таблица 7. Объем мирового рынка ПК по сегментам (традиционные, ультрамобильные и премиум), % от натурального объема

Тип устройства	2013	2014	2015	2016

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group

Диаграмма 3. Объем мирового рынка ПК по сегментам (традиционные, ультрамобильные и премиум), % от натурального объема



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group

Тройка крупнейших производителей десктопов и ноутбуков в 2016 году не претерпела изменений: , и записали в актив % рынка против % годом ранее. Однако среди этих компаний лишь смогла увеличить поставки продукции — на %. Более того, осталась единственным растущим вендором в топ-6 производителей.

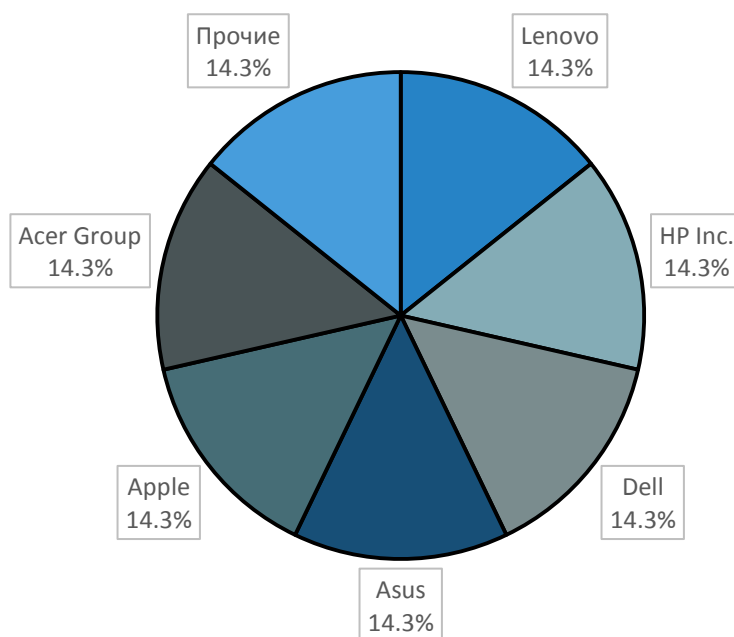
Таблица 8. Объем мирового рынка ПК по крупнейшим производителям, млн. шт. и % прироста

Компания	2016		2015		% прироста 2016 к 2015, %
	Млн. шт.	Доля, %	Млн. шт.	Доля, %	
Lenovo					
HP Inc.					
.....					
.....					
.....					
.....					
.....					
ВСЕГО					

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group

В 2016 году основная доля мирового рынка ПК в натуральном выражении приходится на - %. На втором месте - %. Замыкает тройку лидеров - %.

Диаграмма 4. Объем мирового рынка ПК по крупнейшим производителям, % от натурального объема



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group

Тенденции и события на мировом рынке вычислительной техники

Производители ноутбуков завышают характеристики

HP Inc. вновь стала лидером на рынке ПК

Прогноз развития мирового рынка ПК

В 2018 году мировая ПК-отрасль может на фоне продолжающегося компьютерного парка в корпоративном сегменте и на рынках России и Китая.

Предполагается, что поставки всех видов компьютерных устройств, включая традиционные и гибридные ПК, планшеты и мобильные телефоны, в 2018 году на 2%, до млрд штук, а в 2018-м до млрд единиц. Объем рынка компьютерной электроники в 2017 году аналитики оценивают в млрд штук против млрд годом ранее.

Глава 4. Объем и темпы роста рынка вычислительной техники в России

Объем и темпы роста рынка – всего

В 2012 году рынок ПК в России составлял ... млн. шт. Однако в последующие годы рынок значительно уменьшился: в 2013 году темп прироста составил ...%, в 2014 году -...%, а в 2015 году рекордные ...%. Только в 2016 году снижение объемов рынка персональных компьютеров в России замедлилось и составило ...% по сравнению с 2015 годом.

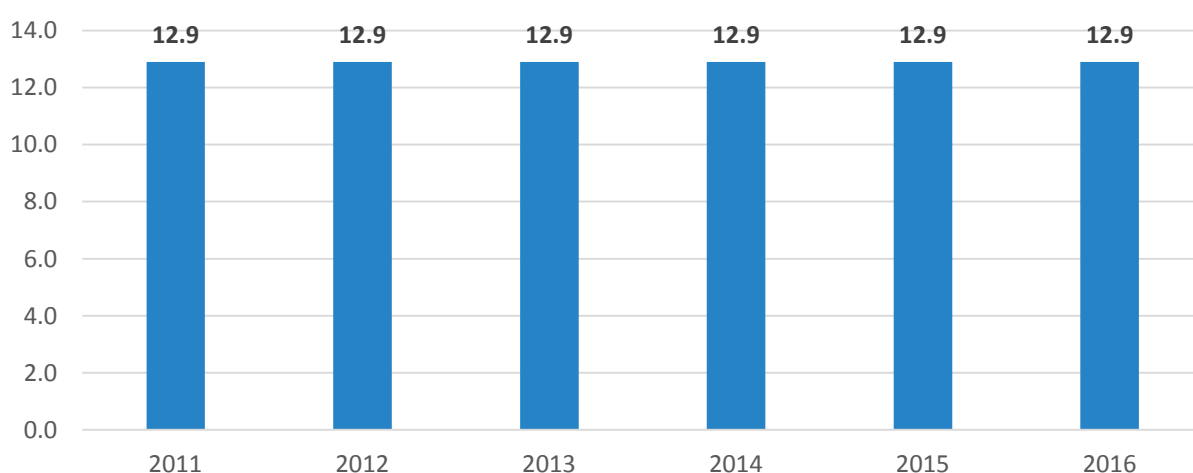
Рынок ПК в России в 2015-2016 гг. стагнировал. Происходило это главным образом из-за отсутствия новых прорывных технологий и смещения пользовательских предпочтений к ультрамобильным устройствам. Хотя поставки новых форм-факторов (например, тонких ноутбуков, моноблоков, ноутбуков-трансформеров) растут, этого роста все еще недостаточно, чтобы рынок ПК стал расти.

Таблица 9. Объем рынка ПК в России в 2011-2016 гг., млн. шт. и % прироста

Показатель	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Объем рынка						
% прироста						

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным IDC

Диаграмма 5. Поставки компьютерной техники в Россию в 2011-2016 гг., млн. шт. и % прироста



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным IDC

• • • •

...

Удельный вес домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет с домашнего компьютера, в общем числе домашних хозяйств в России в 2016 году составил 70,3%.

Таблица 10. Удельный вес домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет с домашнего компьютера, в общем числе домашних хозяйств в России по федеральным округам и субъектам федерации в 2011-2016 гг., %

[illegible]

Чукотский автономный округ						
Российская Федерация						

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФСГС РФ

Организации

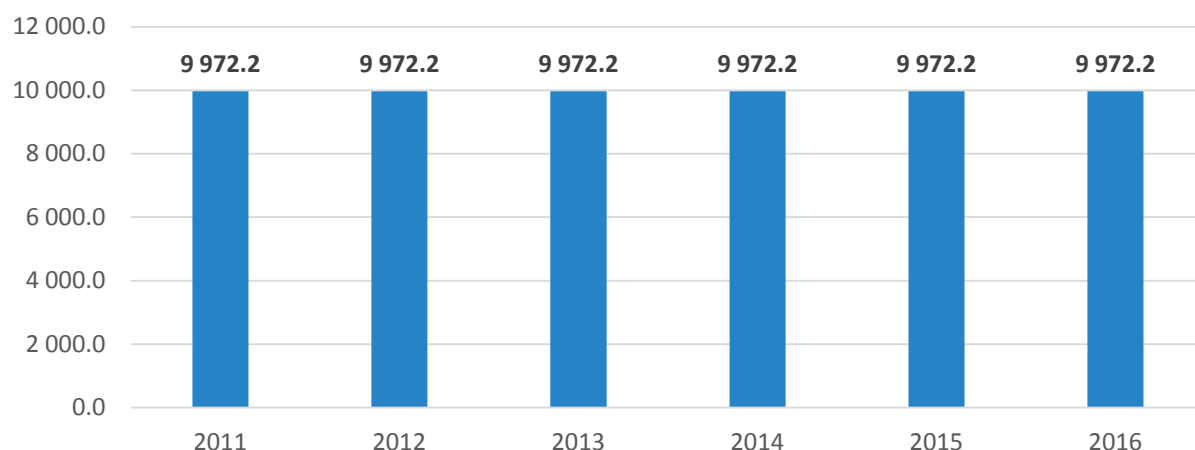
В 2015 году количество ПК в организациях России составило 11,9 млн. шт., причем поступило за отчетный год 952,2 тыс. шт. компьютеров. В 2016 году суммарное количество ПК в организациях России составило 12,4 млн. шт., причем поступило 986,7 тыс. шт. компьютеров.

Таблица 11. Число персональных компьютеров в организациях в России (всего и поступило) в 2011-2016 гг., тыс. шт.

Показатель	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Число персональных компьютеров в обследованных организациях - всего, тыс. шт.						
Поступило персональных компьютеров в отчетном году, тыс. шт.						

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФСГС РФ

Диаграмма 6. Число персональных компьютеров в организациях в России в 2011-2016 гг., тыс. шт. и % прироста

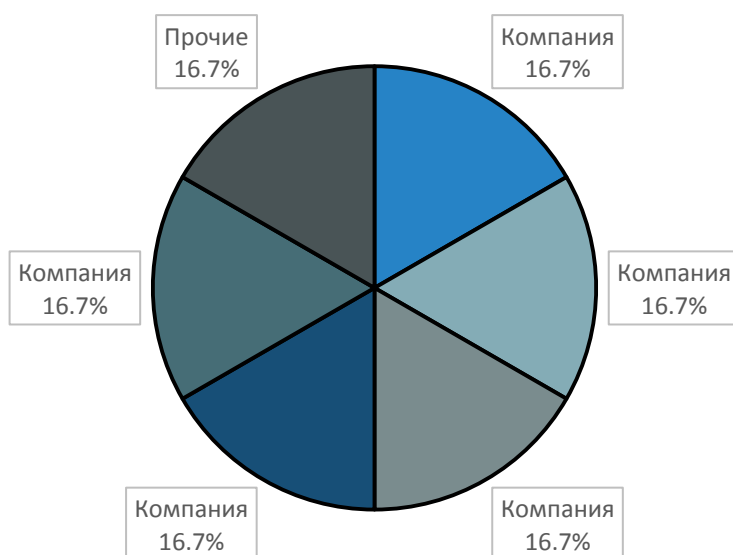


Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФСГС РФ

Ключевые игроки рынка

Во втором квартале 2017 года лидером российского рынка компьютеров стала компания

Диаграмма 7. Структура рынка компьютеров в России по торговым маркам во 2 кв. 2017 г., % от натурального объема



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group

В сегменте ноутбуков лидером ...

Покупательское поведение

Косвенным доказательством восстановления рынка ПК ...

Импортозамещение в ИТ-отрасли

- ...
- ...
- ...

Необходимо заметить, что эти процессы могут происходить параллельно.

Таблица 12. Основные используемые операционные системы в России в 2012-2016 гг., %

ОС	2012	2013	2014	2015	2016
MS Windows					
GNU Linux family					
Open / Free / NetBSD					
Tizen					

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным Руссофт

Тем не менее для ...

- ...
- ...
- ..

Глава 5. Объем и темпы роста рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России

Объем и темпы роста рынка – всего

Согласно расчетам аналитиков DISCOVERY Research Group, объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России в 2014 году составил 25,2 млрд. руб., что на 73,6% больше, чем в 2013 году.

В 2015 году объем рынка снизился на 2,7% по сравнению с 2014 годом и составил 24,5 млрд. руб.

В 2016 году объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России составил 25,2 млрд. руб., что на 3,0% больше, чем в 2015 году.

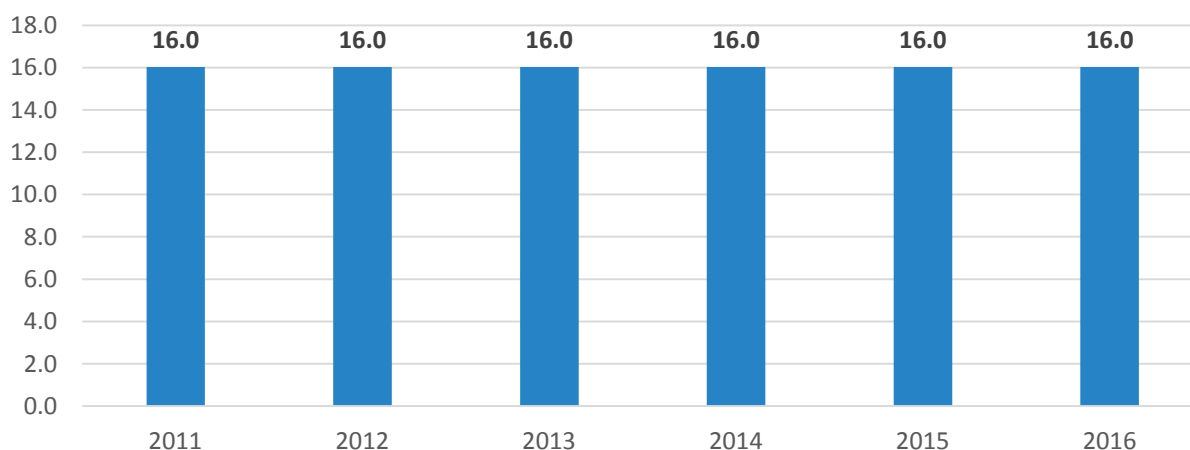
Примечание: в официальных источниках имеются данные только по общему коду ОКВЭД 95.1, который включает данные по ремонту не только компьютеров и периферийного компьютерного оборудования, но также и данные по ремонту коммуникационного оборудования. Выделить долю ремонта коммуникационного оборудования не представляется возможным, поскольку данные о соотношении кодов ОКВЭД 95.11 и 95.12 отсутствуют.

Таблица 13. Объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России в 2011-2016 гг., тыс. руб. и % прироста

Показатель	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Объем рынка						
% прироста						

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФСГС РФ

Диаграмма 8. Объем рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России в 2011-2016 гг., млрд. руб. и % прироста



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФСГС РФ

Структура рынка по федеральным округам

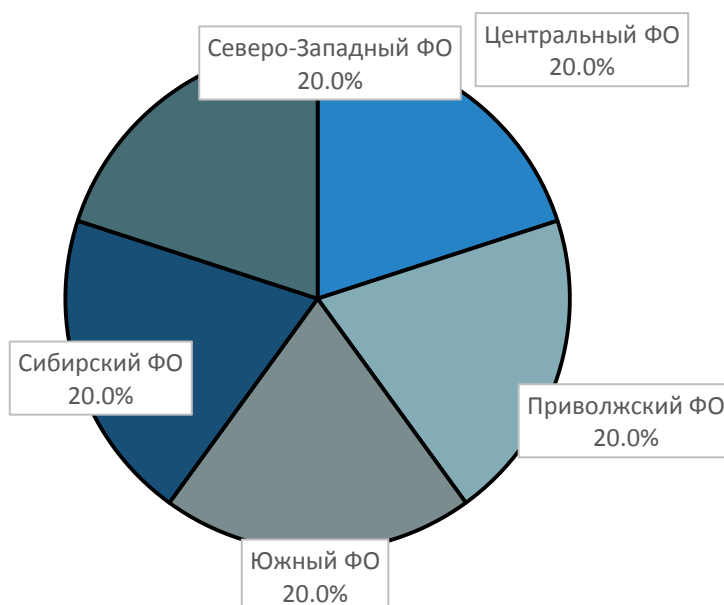
В 2016 году в структуре рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России основную долю составил

Таблица 14. Структура рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России по федеральным округам в 2011-2016 гг., тыс. руб.

ФО	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Центральный ФО						
Приволжский ФО						
Южный ФО						
Сибирский ФО						
Северо-Западный ФО						
Северо-Кавказский ФО						
Уральский ФО						
Дальневосточный ФО						
ВСЕГО						

Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФСГС РФ

Диаграмма 9. Структура рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России по федеральным округам в 2016 г., % от натурального объема



Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФСГС РФ

Структура рынка по субъектам федерации

Прогноз развития рынка

Российский рынок вычислительной техники – ...

...

...

Независимо от того, будет рынок ПК расти или падать, рынок обслуживания и ремонта вычислительной техники все равно будет развиваться: в случае роста рынка ПК увеличится количество клиентов, в случае падения рынка – увеличится частота посещения сервиса теми же клиентами. Сервисным компаниям имеет смысл действовать легально и предоставлять качественные услуги, чтобы расширять и поддерживать клиентскую базу. Создание фирм-«однодневок» экономически нецелесообразно.

Глава 6. Основные события, тенденции и перспективы развития рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России

Запуск онлайн-агрегатора по ремонту цифровой техники

Большое количество частных предложений по ремонту ПК

Производители противостоят сторонним сервисам по ремонту

Использование аутсорсинга по обслуживанию и ремонту техники

Популярность полуофициальных сервисных компаний по ремонту

Глава 7. Потребительские предпочтения на рынке технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России

Спрос на услуги по компьютерному сервису идет в основном со стороны физических лиц. Со стороны организаций спрос меньше (обращаются, если нет своих системных администраторов или знакомых, заказчики — в основном индивидуальные предприниматели). Перспективный сегмент клиентов для бизнеса в сфере компьютерной помощи – бюджетные организации и ведомства: в них активно идет компьютеризация, а значительная часть сотрудников владеет ПК только на начальном уровне, не умея решать технические проблемы. В штатных расписаниях госучреждений мало системных администраторов.

Сегментацию клиентов – физических лиц можно провести по наиболее частым типам технических проблем, требующим посторонней помощи:

- не подключается интернет (проблемы с wi-fi-роутером или сетью): на такие проблемы чаще всего жалуются женщины всех возрастов;
- не подключается дополнительное устройство (принтер, сканер и т.д.): женщины 18-25 лет;
- не получается пользоваться (нужна консультация, обучение): женщины 18-25 лет, неопытные пользователи — школьники, пенсионеры;
- нет нужной программы (антивируса, офисной платформы, или самой операционной системы): все категории клиентов;
- нечаянно удалили файлы (отформатировали диск): школьники, пенсионеры;
- устройство не включается или не загружается: все категории клиентов;
- устройство повреждено (упало, пролился чай) и нужен срочный ремонт: все категории клиентов.

Глава 8. Финансово-хозяйственная деятельность и планы развития ключевых игроков рынка технического обслуживания и ремонта вычислительной техники в России

ООО «Скайтек – Поволжье»

В рамках обслуживания компанией ООО «Скайтек-Поволжье» осуществляется устранение любых неисправностей компьютерной техники, а также выполнение регулярных профилактических работ.

- Выполняется установка и настройка ПО,
- Производится диагностика и устранение неисправностей,
- Осуществляется профилактическое обслуживание компьютеров,
- Вводятся в эксплуатацию новые рабочие места,
- Выполняется модернизация и замена оборудования,
- Осуществляется поставка ПО и компьютерной техники.

В техподдержку пользователей входят:

- Консультации по техническим вопросам,
- Выполняется первичная диагностика неисправностей,
- Осуществляется поддержка посредством удаленного доступа,
- Взаимодействие с поставщиками ИТ-услуг,
- Даются рекомендации по выбору оборудования и ПО,
- Предоставляются отчетности о работе.

Сервисный центр предоставляет услуги ремонта:

- Ремонт компьютерной техники,
- Ремонт ноутбуков, замена матриц,
- Налаженное взаимодействие с поставщиками,
- Оплата только за положительный результат,
- Диагностика производится бесплатно.

Таблица 15. Ключевые финансовые показатели компании ООО «Скайтек-Поволжье» в 2016 г., тыс. руб.

Показатель	2016
Выручка (за минусом НДС, акцизов)	5 395 711
Себестоимость продаж	(5 303 573)
ВАЛОВАЯ ПРИБЫЛЬ (УБЫТОК)	92 138
Коммерческие расходы	(91 987)
Управленческие расходы	(0)
ПРИБЫЛЬ (УБЫТОК) ОТ ПРОДАЖ	151
Доходы от участия в других организациях	0
Проценты к получению	0
Проценты к уплате	(0)
Прочие доходы	0
Прочие расходы	(91)
ПРИБЫЛЬ (УБЫТОК) ДО НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ	60
Текущий налог на прибыль	(0)
в т. ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	0
Изменение отложенных налоговых обязательств	0
Изменение отложенных налоговых активов	0
Прочее	0
ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ (УБЫТОК)	60
СОВОКУПНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПЕРИОДА	60
СПРАВОЧНО	
Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	0
Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	0

Источник: по данным DISCOVERY Research Group

АО «Техносервь А/С»

ООО «Онланта»

ООО «АРВ Сервис»

ООО «Красноярск Техно Сервис»

ООО «КДС-Технический Центр»

ООО «РСС»

ООО «Венета Систем»

ЗАО «Вятка-ЭКО»

ООО «Служба Компьютерного Ремонта»

ООО «РИК-Сервис»

Приложение 1. ТОП-100 компаний по обслуживанию и ремонту вычислительной техники в России

Таблица 16. ТОП-100 компаний по ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования в России по объемам выручки, тыс. руб.

№	Компания	Выручка, тыс. руб.
1	ЛЮГРАНО-СЕРВИС, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	7 360 000
2	СКАЙТЕК - ПОВОЛЖЬЕ, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	5 395 711
3	ТЕХНОСЕРВЪ А//С, АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО	5 365 797
4	ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ СЕРВИС, ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО	4 625 872
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

Источник: по данным DISCOVERY Research Group

Таблица 17. ТОП-100 компаний по ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования в России по объемам прибыли, тыс. руб.

№	Компания	Прибыль, тыс. руб.
1	ЛЮГРАНО-СЕРВИС, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
2	ВЕЛЛКИН, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
3	ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ СЕРВИС, ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО	
4	СЕРВИС-ТЕЛЕМАТИКА, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

Источник: по данным DISCOVERY Research Group

Таблица 18. ТОП-100 компаний по ремонту компьютеров и коммуникационного оборудования в России по объемам чистой прибыли., тыс. руб.

№	Компания	Чистая прибыль, тыс. руб.
1	ЛЮГРАНО-СЕРВИС, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
2	ВЕЛЛИН, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
3	СЕРВИС-ТЕЛЕМАТИКА, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
4	ИТ-СЕРВИС, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
5	ТЕЛЕРЕНТ, ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ	
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

Источник: по данным DISCOVERY Research Group

Агентство маркетинговых исследований

DISCOVERY RESEARCH GROUP

125438, Москва, ул. Михалковская 63Б, стр. 4, этаж 4

БЦ «Головинские пруды»

Тел. +7 (499) 394-53-60, (495) 968-13-14

e-mail: research@drgroup.ru

www.drgroup.ru

Схема проезда

