

Империя, которую создал Майкл: Dell Inc.



Илья Александров

Когда он начинал, у него была тысяча долларов и несколько идей. Пройдет двадцать лет, его имя будет красоваться на четвертой строчке американского рейтинга «Forbes», а компания, названная его фамилией, станет самым успешным производителем компьютерной техники в мире. Эта статья о Майкле Делле и его детище.

Детство и юность Делла

Майкл (Michael Dell) родился в 1965 году, в Техасском Хьюстоне. Обычная американская семья, с уровнем дохода выше среднего – мама трудилась зубным врачом, отец работал брокером на бирже.

Сына не баловали и воспитывали строго, выражение «пуританская нравственность» станет архаизмом только для подрастающего поколения. В юности Майкл увлекался коллекционированием почтовых марок, ему нравилось собирать их, посещать аукционы для филателистов, обме-

ниваться накопленным. Двенадцатилетний Майкл смекнул, что его хобби из тех, на которых можно заработать. Ему не нравилось, что владельцы аукционов взимают комиссию с каждой продажи, и он решил устроить собственную ярмарку. Несколько знакомых и друзей помогли ему заклеить объявлениями город и даже дали объявление в местную газету. Аукцион состоялся, подросток заработал две тысячи долларов.

В шестнадцать Майкл устраивается на летнюю подработку, его берут распространителем подписки в газе-

ту Houston Post. Деллу выдали список людей с телефонными номерами, нужно было обзванивать их и предлагать оформить подписку. После недели работы Майкл сделал вывод – ему либо сразу отказывали, либо с радостью предлагали приехать и получить деньги за подписку. Делл стал рассуждать: что объединяет согласившихся? Оказалось, это в основном недавно поселившиеся в Хьюстоне, а также молодые и пенсионеры.

Майкл перестал работать по спискам, и сам искал потенциальных подписчиков. По справочникам и знако-

мым он находит телефоны и адреса поженившихся парочек и новоселов, а темпы продаж резко возросли. На деньги, заработанные Деллом за лето, можно было приобрести подержанный автомобиль.

Учиться Майкл решил в Техасском университете, на факультете биологии. Он еще не знал, что проучится только один год, но с самого момента поступления мечтал о бизнесе, а не об учебе. Чем именно заниматься, особо не задумывался – начало восьмидесятых ознаменовало бум компьютерных технологий. У Майкла был свой Apple 2, который он даже самостоятельно модифицировал. Заявив однокурсникам, что его бизнес станет мощнее IBM, Делл зарегистрировал компанию PC's Limited. Первые месяцы существования компании Майкл просто торговал персональными компьютерами.

Корпорация Dell Computer

Все, кто рассказывает о истории компании Делла, отмечают метод продаж Майкла. Дело в том, что когда он еще продавал почтовые марки в юности, он обратил внимание, что часто товар попадает из рук продавца к покупателю через большое количество посредников. На примере компьютерного рынка это было еще очевидней. Изготовитель продает с завода свои платы по 500 долларов, а в магазине она может стоить до двух тысяч! Майкл решил, что будет работать без посредников. Метод прямых продаж позволял не платить посредникам (владельцам компьютерных магазинов) и экономить на перевозках оборудования.

Майкл нескромно переименовывает PC's Limited в Dell Computer. Это 1984 год, на руках у бывшего студента-первокурсника одна тысяча долларов. На эту тысячу он покупает новые комплектующие и производит апгрейд имеющихся у него старых машин.

Таким образом, выставляемые на продажу образцы почти соответствуют техническим возможностям новинок в магазинах, но продает их Майкл гораздо дешевле. К тому же, впоследствии Делл предлагал покупателю самому выбрать конфигурацию компьютера.

Клиенты привлекались главным образом с помощью объявлений в журналах купли-продажи, связь с ними проходила по домашнему телефону. Офисом Dell Computer первое время была комната в общежитии, заваленная компьютерным «железом».

Дело Майкла оказалось потрясающе удачным. Он продавал все, что собирал, заработав за первый год двести тысяч долларов. Делл поссорился с родителями – они не одобрили его решение бросить университет. Но ни о чем, кроме бизнеса, парень не думал и думать не хотел. Когда отец и мать Майкла увидят, насколько успешен их сын в своем начинании, они признают правильность его действий.

К 1986 году Dell Computer уже являлась серьезной компанией, заработавшей финансовый актив в несколько мил-

Dell 2.0

Система прямых продаж была революционной для своего времени и фактически стала главным фактором успеха Dell. Но в начале нового века это уже не работало. Звонить в фирму, диктовать технические характеристики... Проще было просто поехать в магазин и купить понравившийся ПК на месте. Пользователя уже мало волновало, чье это производство – Dell или, скажем, IBM.

Майкл Делл объявляет новую стратегию развития компании, названную им

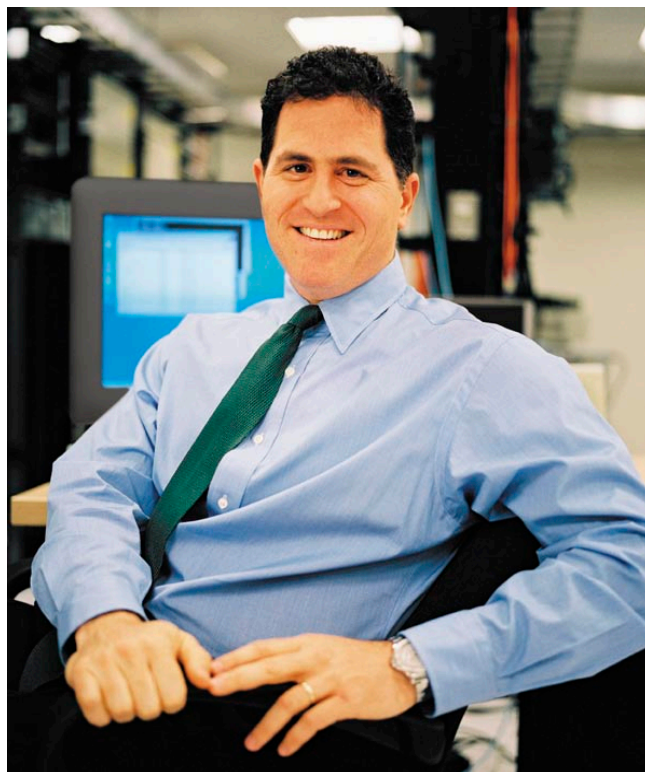
Dell 2.0. Теперь главная целевая аудитория – не корпоративный сектор, а частные владельцы компьютеров. Большие деньги вкладываются в работу технической поддержки, создается собственная розничная сеть. В США открыто более 120 магазинов Dell.

Главные же принципы остались теми же:

- ☒ Никогда не продавать через посредников.
- ☒ Главное – это клиент и его пожелания.

лионов долларов. Майкл и его партнеры начинают не только перепродажу и усовершенствование чужих компьютеров, но и производство своих. Выходит Dell Turbo 8085, с 8 МГц процессором – первый компьютер компании.

Делл ставил во главу угла требования клиента. Очень высокий уровень работы демонстрировала техническая поддержка, специалисты которой исправляли поломку оборудования в первый же день. Бесплатная доставка компьютеров тоже входила в стоимость покупки. Помимо всего этого, компьютеры Dell стоили дешевле – они продавались не в магазинах, их заказывали в офисах компании. Сначала компьютеры Dell не пользовались успехом – в офисы компаний по традиции закупалось оборудование IBM и прочих, чей уровень компьютерной грамотности высок. Впоследствии возросло количество корпоративных продаж, низкая цена и лучший уровень обслуживания не могли не привлекать внимания.



Майкл Делл



Логотип компании



Портативный компьютер от Dell



КПК Dell X5

Вплоть до 1990 года Dell computer работала только на американском рынке. В этом году открывается первый иностранный филиал, в Ирландии. На заводах этого филиала и сегодня собирают львиную долю ноутбуков для европейских продаж Dell. Филиал был открыт специально с расчетом на получение весомых позиций в Западной Европе и в тогда еще существующем СССР. Это событие сильно повысило капитализацию и престиж компании, и через год Dell была в самом почетном списке журнала Fortune, ежегодно публикующем топ самых лучших компаний в мире.

Впрочем, трудностей у Майкла по-прежнему хватало. Идея распространять продукцию через компьютерные клубы провалилась. Спрос на компьютеры Dell рос, компания не успевала удовлетворять предложение. Требовалось открытие новых производств, но существовала нехватка финансовых средств – все вырученные деньги сразу же инвестировались в бизнес. В Dell произошло перераспределение должностей, была собрана новая команда менеджеров. Некоторых даже пришлось привлекать более высокими зарплатами из корпорации Sun Microsystems. Майкл наконец-то отказывается от персональной системы продаж как от главного способа распространения продукции. Клиенты по-прежнему могут позвонить в компа-

нию, и компьютеры соберут каждому по требованию. Но теперь Dell Inc. (слово «computer» исключили из названия) ориентирована на оптовые поставки.

Новейшая история

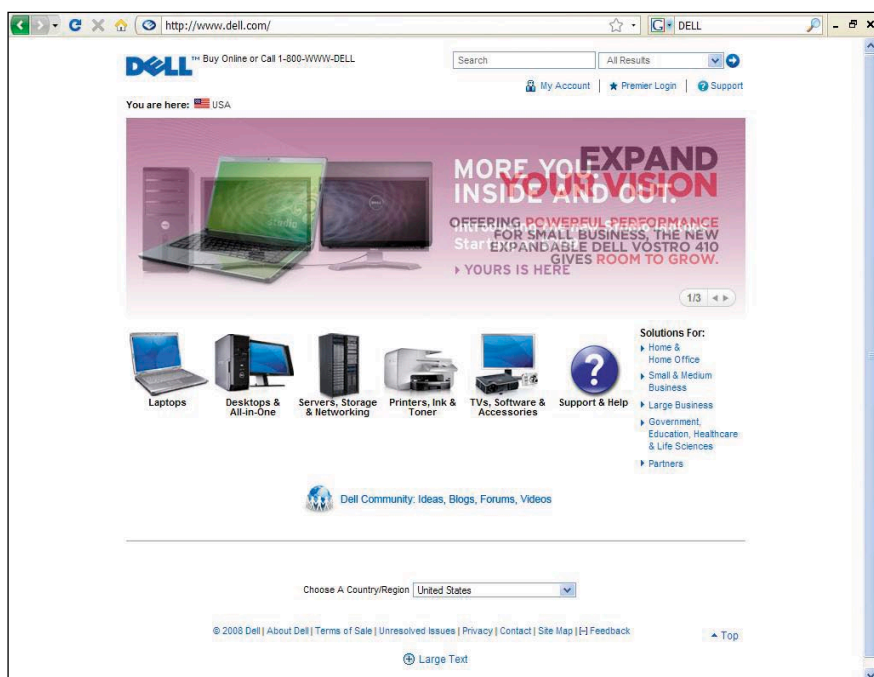
В девяностые компания активно осваивает азиатский регион, открывая свои представительства в Японии, и, конечно же, в «фабрике мира» Китае. К наступлению миллениума Dell уже считался главным производителем компьютерной техники в мире. Начинает активно осваиваться спектр портативных компьютеров – запущены серии ноутбуков Inspiron и Latitude, недолго заставляет себя ждать и первый карманный компьютер компании.

В Dell любят отмечать, что они одни из первых стали использовать интернет-технологии в бизнесе. С 1996 года любой пользователь Глобальной сети мог зайти на сайт компании и оформить заказ. Через несколько лет интернет-продажи приносили около 40 миллионов долларов в день, фактически каждый второй компьютер продавали через веб-сайт.

В 2002 году общий оборот корпорации превысил 34 миллиарда долларов. В 2004 году Майкл оставил пост президента компании, сделав своим преемником Кевина Роллинса (Kevin Rollins), с которым долгие годы проработал вместе. Сам Майкл занял пост председателя совета директоров. Делл сдержал данное себе слово, он сделал компанию мощнее IBM. Капитализация Dell составляет порядка 62 миллиардов долларов. В штате сотрудников 66 тысяч человек по всему миру. Корпорация делает компьютеры, комплектующие, ноутбуки, мониторы, периферийные устройства, плееры, серверные станции...

В 2006 году сам Майкл на двенадцатой строчке в мировом списке миллиардеров, опубликованном журналом Forbes. Книга Майкла «Лично от Делла» моментально стала бестселлером, а сам он – один из лучших топ-менеджеров планеты.

Его бизнес-империя продолжает оставаться лидером среди производителей компьютерной техники.



Официальный сайт компании Dell

1. <http://www.dell.com>.
2. <http://en.wikipedia.org>.
3. <http://blog.washingtonpost.com>.