



г. Москва



31 марта 2012 года

Отчет

об итогах открытого маркетингового исследования

«АВТОМАТИЗАЦИЯ ЛИЗИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2011г.

СОСТОЯНИЕ, ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ»

г. Москва 2012 год.

Стр. 1

Отчет об итогах открытого маркетингового исследования
«Автоматизация лизинговой деятельности 2011г. Состояние, тенденции и перспективы»

СОДЕРЖАНИЕ:

1	Общие сведения	3
1.1.	Общая информация о проекте. Цели, задачи	3
1.2.	Методика проведения исследования. Документы и информация, использованные при проведении исследования	4
1.3.	Описание участников исследования. Обоснование выборки	5
1.3.1.	Разработчики ИС и решений для лизинговых компаний	5
1.3.2.	Лизинговые компании	6
1.4.	Выводы и результаты	7
2	Результаты исследования	9
2.1.	Показатели действующих информационных систем в лизинговых компаниях	9
2.2.	Стратегия развития информационных систем в лизинговых компаниях	12
2.3.	Оценка рынка информационных систем лизинговыми компаниями	14
4	Тенденции развития рынка ИТ решений для лизинговых компаний	15

1. Общие сведения

1.1. Общая информация о проекте. Цели, задачи

Сегодня лизинг является уникальным инвестиционным инструментом, составляющим основу для обновления основных производственных фондов компаний, различных отраслей экономики России. За время своего развития он превратился в стремительно развивающуюся отрасль и трудно найти вид деятельности, где не использовалось бы имущество, полученное по договору лизинга. Его применение позволяет предприятиям различного уровня и масштаба, от монополистов до субъектов малого предпринимательства обновлять свои средства производства, изношенные в огромной степени, и выпускать конкурентоспособную продукцию. Последние несколько лет, российский лизинг переживает не простой период своего развития. Ведется огромнейшая работа в части законотворческой деятельности, изменяется состав участников рынка лизинговых услуг, появляются новые решения и продукты для лизингополучателей. Кроме того, последние тенденции в мировой экономике заставляют лизинговые компании принимать не простые решения в части управления рисками и стратегии своего развития, меняются подходы и взгляды к порядку работы с лизингополучателями.

Автоматизация была и в ближайшее время останется насущным вопросом лизинговых компаний. Уникальность и особенности лизинговой деятельности определяют специфику требований к информационным технологиям для ее автоматизации.

Маркетинговое исследование «Автоматизация лизинговой деятельности 2011г. Тенденции и перспективы» подготовлен при поддержке Подкомитета по лизингу Комитета по финансовым рынкам и кредитным организациям Торгово-Промышленной палаты Российской Федерации (далее Подкомитет по лизингу). Данное маркетинговое исследование реализовано в поддержку проекта по выработке критериев и оценки контроля качества информационных систем (ИС) и решений для лизинговых компаний.

Основной целью данного исследования являлось формирование независимого экспертного мнения о сложившейся ситуации на рынке ИС и решений для лизинговых компаний.

При подготовке исследования были поставлены следующие задачи:

- 1) Оценка общей ситуации на рынке ИС и решений для лизинговых компаний;
- 2) Оценка уровня автоматизации *лизинговых* операций в лизинговых компаниях;
- 3) Оценка уровня потребности в автоматизации деятельности лизинговых компаний и ее отдельных функций и подразделений;
- 4) Исследование опыта и практики работы разработчиков ИС и решений для лизинговых компаний;
- 5) Исследование уровня удовлетворенности лизинговых компаний работой компаний, разработчиков ИС для лизинговых компаний и качества их работы;
- 6) Исследование рынка ИС и решений для лизинговых компаний и тенденций его развития

С целью оценки результатов проведенного исследования, тенденций развития и изменений на рынке ИС и решений для лизинговых компаний предполагается проводить его ежегодно, в срок до 30 апреля, года следующего за отчетным.

Информация, представленная в этом отчете, не должна быть прямо или косвенно истолкована, как информация, содержащая рекомендации к дальнейшим действиям по ведению бизнеса. Все мнения и оценки, содержащиеся в данном отчете, отражают мнения авторов на день публикации и могут быть изменены без предупреждения.

Организаторы исследования выражают благодарность всем участникам исследования 2011 г. и надеются на дальнейшую поддержку и рост интереса к нему профессионального сообщества.

1.2. Методика проведения исследования.

Документы и информация, использованные при проведении исследования

В процессе проведения работ над проектом «Автоматизация лизинговой деятельности 2011г. Тенденции и перспективы» (далее Проект), нами использована и проанализирована следующая информация и документы:

1. В целях проведения исследования, анализа рынка ИС и решений для лизинговых компаний:

- 1) Информация, размещенная на корпоративных сайтах компаний разработчиков ИС и решений для лизинговых компаний.
Для этой цели нами была определена «фокус-группа» компаний, профессиональных разработчиков ИС и решений, имеющих опыт реализации проектов с лизинговыми компаниями и/или представляющих специальные продукты и решения для автоматизации лизинговой деятельности;
- 2) Информация, размещенная в открытом доступе на специализированных информационных ресурсах и СМИ;
При проведении исследования мы использовали информацию, размещенную в открытых источниках СМИ, сети Интернет, на сайтах партнеров, в рекламных материалах и буклетах;
- 3) Информация, полученная по результатам анкетирования компаний и в процессе интервью с сотрудниками.
Интервью с сотрудниками компаний, проводились от имени организатора исследования на их территории или по телефону.

2. В целях анализа потребностей лизинговых компаний в автоматизации, оценки уровня удовлетворенности существующими ИС и практики взаимодействия с разработчиками ИС и решений:

Информация, полученная по результатам анкетирования компаний и в процессе интервью с сотрудниками лизинговых компаний.

Интервью с сотрудниками компаний, проводились от имени организатора исследования на их территории или по телефону.

Допущения исследования:

- 1) Не оценивался объем рынка ИС и решений для лизинговых компаний;
- 2) Не принимался во внимание вид проведенного внедрения ИС, а рассматривался сам факт реализации проекта в лизинговой компании;
- 3) Не проводилась оценка и не составлялся рейтинг ИТ компаний по объему и количеству реализованных проектов.

При сборе и анализе полученной информации мы руководствовались поставленными целями, а также собственным профессиональным опытом.

1.3. Описание участников исследования. Обоснование выборки

Для целей настоящего исследования были определены следующие участники:

1.3.1. Разработчики ИС и решений для лизинговых компаний

Ключевые характеристики компаний, разработчиков ИС и решений для лизинговых компаний:

- 1) Компании, имеющие практический опыт реализации проектов по автоматизации деятельности лизинговых компаний на территории Российской Федерации;
- 2) Рассматриваемый период реализации проектов – 2011 год;
- 3) Компании, резиденты Российской Федерации;

Выбор участников исследования произведен на основании:

- 1) Информации из открытых источников: СМИ, интернет;
- 2) Информации Подкомитета ТПП РФ по лизингу о разработчика, членах рабочей группы «Автоматизация лизинговой деятельности»;
- 3) Информации представленной компанией «1С»

В исследовании приняли участие 11 компаний, разработчиков ИС и решений для лизинговых компаний. Из них: 10 компаний – платформа 1С, 1 компания - MS Dynamics AX

Таблица №1. Компании, разработчики ИС и решений для лизинговых компаний

№ п.п.	Наименование компании	Платформа	Вид внедренного решения ¹
1	EMS	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП "1С:Бухгалтерия 8"
2	Активные технологии	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП "1С:Бухгалтерия 8"
3	БИТ, ГК «Трейд Софт»	1С	Автоматизация бухгалтерского, налогового и финансового учета на базе: ПП «БИТ: Бухгалтерия лизинговой компании 8», ПП «1С:Бухгалтерия 8» Автоматизация управления персоналом в лизинговой компании на базе: ПП "1С: Зарплата и управление персоналом 8" Автоматизация деятельности лизинговой компании на базе ПП "1С: Комплексная автоматизация 8" Автоматизация оперативно-управленческих процессов в лизинговой компании на базе ПП "1С:Управление торговлей 8"
4	Геософт - Консалт	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП "1С:Бухгалтерия 8"
5	1С - Архитектор бизнеса	1С	Автоматизация управления персоналом в лизинговой компании на базе: ПП "1С: Зарплата и управление персоналом 8" Автоматизация бухгалтерского, налогового и финансового учета на базе: ПП«1С:Бухгалтерия 8»,

¹ В таблице приведена информация об основных видах внедренных решений. Мы не ставили цель привести всю информацию о практике работы IT-компаний, мы выделили на наш взгляд основные и существенные виды

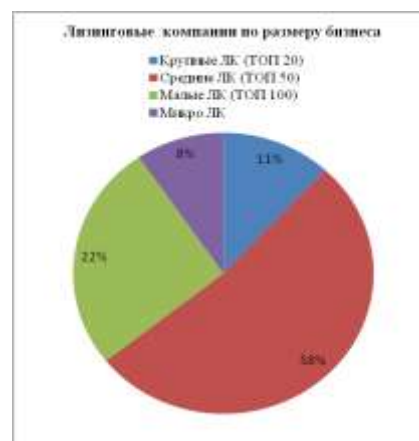
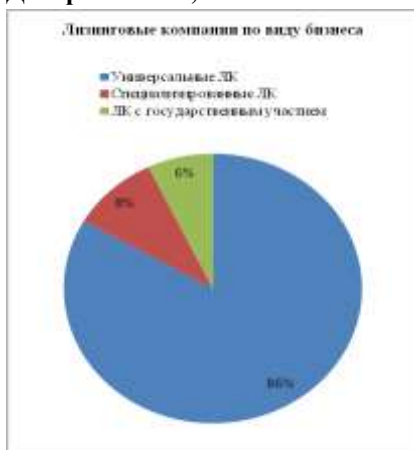
			ПП "1С:Корпоративный инструментальный пакет 8"
6	1С-РАРУС	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета: на базе ПП "1С:Бухгалтерия 8" Автоматизация ведения учета по УСН в компании, занимающейся оказанием лизинговых услуг на базе на базе ПП "1С:Упрощенка 8" Разработка структуры единого хранилища данных и процесса формирования отчетности при использовании ПП «1С:Консолидация 8» Автоматизация кадрового учета и расчета заработной платы базе на ПП «1С:Зарплата и Управление Персоналом 8»
7	Компания AXELIT	Microsoft Dynamics AX.	Отраслевое решение для автоматизации лизинга на платформе Microsoft Dynamics AX Кредитно-лизинговый калькулятор AXELIT iCalc – для определения эффективности использования кредита и лизинга
8	Ортикон	1С	ПП Ортикон: Управление Лизинговой компанией
9	1С:ФРАНЧАЙЗИНГ Софт-Маркет	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП "1С:Бухгалтерия 8"
10	ХОМНЕТ	1С	Внедрение ПП "Хомнет Лизинг МСФО" Внедрение ПП "Хомнет Лизинг 8" Внедрение ПП «Бухгалтерия Лизинговой Компании» Бухгалтерия Лизинговой Компании, ред. 4.0
11	1С:Сервистренд	1С	Автоматизация компании на базе ПП «1С:Комплексная автоматизация 8».

1.3.2. Лизинговые компании

Ключевые характеристики лизинговых компаний:

- 1) Лизинговые компании различного уровня и размера бизнеса: крупные, средние и малые;
- 2) Лизинговые компании различные по степени специализации и диверсификации бизнеса: универсальные и специализированные розничные компании;
- 3) Компании - резиденты Российской Федерации

Диаграмма №1,2. Лизинговые компании, участники исследования



В исследовании приняли участие 36 лизинговых компаний России:

- 1) По виду бизнеса: 86% составили универсальные лизинговые компании, 8% специализированные розничные компании (специализация в сегментах легкового, грузового, коммерческого автотранспорта и техники специального назначения) и 6% лизинговые компании с прямым или косвенным участием государства в бизнесе;
- 2) По размеру бизнеса²: 11% составили крупные лизинговые компании, 58% средние, 22 % малые и 8% микро.

1.4. Выводы и результаты

Результаты исследования 2011 года показали, что лизинговые компании в основной своей массе осуществляют деятельность на ИС, которая была приобретена как типовое решение с последующей доработкой собственными силами. Наиболее автоматизированными функциями по-прежнему остаются бухгалтерия и финансовая служба, на достаточно высоком уровне автоматизация работы отделов продаж и работы с клиентами и управления рисками. Поддержку и текущее сопровождение ИС компании предпочитают осуществлять путем привлечения сторонних компаний. Доминирующая платформа – 1С.

Все участники исследования отметили необходимость развития ИС в своих компаниях. В числе лидеров, по-прежнему автоматизация работы бухгалтерской и финансовой службы, особое внимание уделяется автоматизации системы риск-менеджмента и отдела продаж. Компании выделяют необходимость наращивания информативности и удобства ИС компании, а также необходимость развития дополнительного сервиса для лизингополучателей. Стратегия развития ИС в лизинговых компаниях четко зависит от размеров бизнеса и стратегии ее развития

Большинство участников исследования отметили низкий уровень конкуренции среди ИТ компаний, разработчиков ИС для лизинговых компаний. По их мнению, качество работ не соответствует их стоимости. Стоимость завышена.

Тенденции развития рынка лизинга определяют тенденции развития ИТ решений и услуг для лизинговых компаний:

- 1) Усиление конкуренции в отдельных сегментах и консолидация участников требуют от лизинговых компаний изменения бизнеса – модели предоставления услуг, предполагается сужение рынка потенциальных потребителей в сторону крупнейших лизинговых компаний «лидеров» и специализация лизинговых компаний.

Данный фактор приведет к повышению потребности в автоматизации деятельности лизинговых компаний, росту числа новых проектов в совокупности с повышением требований к качеству продукта и последующему сопровождению. Как следствие ожидается рост конкуренции среди ИТ компаний и снижение цены на их услуги.

- 2) Выход на рынок новых игроков с государственным участием и иностранным капиталом.

В условиях отсутствия единых стандартов и рекомендаций, таким компаниям потребуется анализ и адаптация лучших методик для целей дальнейшего применения. Данный фактор также приведет к повышению потребности в автоматизации деятельности лизинговых компаний, росту числа новых проектов

- 3) Расширение спектра услуг, усложнение продуктов, развитие новых каналов дистрибуции.

В условиях, когда ключевую роль начинают играть технологии и дистанционное использование сервиса компании, лизинговые компании будут вкладывать дополнительные средства в развитие front – офиса и дополнительного сервиса для своих клиентов. Что потребует от ИТ компаний готовности представить новые решения. Появятся проекты, связанные с сервисом для лизингополучателей.

- 4) Законодательные инициативы.

² Присвоение критериев «крупная, средняя, малая и микро» лизинговая компания произведено на основании данных рейтингового агентства «Эксперт РА» по итогам 2011 года по объему нового бизнеса. Компаниям, входящим в ТОП 20 присвоен критерий «крупная», ТОП 50 – «средняя», ТОП 100 – «малая», остальные «микро».

Существенным фактором, который безусловно повлияет на рост потребности в услугах ИТ компаний, является потенциальная возможность введения в действие в ближайшие несколько лет нового ПБУ «Аренда». Данный факт может резко увеличить число запросов и потребует ведение дополнительной разъяснительной работы. Есть опасения, что отрасль окажется в ситуации, когда потребность со стороны лизинговых компаний будет большой, но ИТ компании будут не готовы реализовывать такие проекты.

Кроме того, мы прогнозируем:

1) Выход на рынок новых участников, ИТ компаний

Данный фактор безусловно положительный для лизинговых компаний, так как создает конкуренцию среди ИТ компаний. Однако, необходимо отметить, что зачастую объемы рынка самими ИТ компаниями переоцениваются и ключевым фактором сохранения своих позиций на рынке станет готовность к изменениям в законодательстве

2) Появление разработок, готовых решений в разных ценовых категориях

Процесс стандартизации и введения некоторых правил работы и системы аккредитации для ИТ компаний участниками лизингового сообщества набирает обороты.

Сами ИТ компании, готовы сегментировать свои продукты и предлагать готовые решения разного функционала и разной ценовой категории. По сути, на рынке ИТ решений для лизинговых компаний происходит разделение предложений на готовые решения с ограниченным функционалом и специальные проекты под потребности компаний. Безусловно, ожидается рост доли ERP-систем «старших» классов, но таких проектов, по нашим оценкам, будут единицы.

2. Результаты исследования

Проводя исследование, мы хотели получить ответы на следующие вопросы:

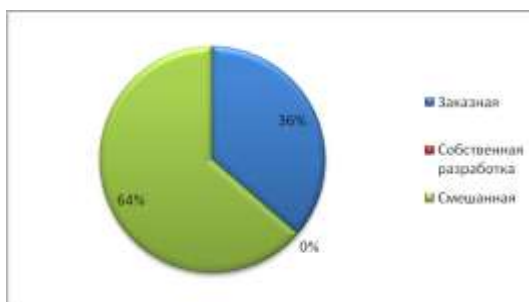
Каков сегодня уровень автоматизации в лизинговых компаниях? Как и какими силами осуществляется автоматизация и поддержка ИС? Как лизинговые компании собираются развивать ИС в компаниях? Есть ли такая потребность? Отвечают ли предложения, которые существуют на рынке требованиям лизинговых компаний? Какие изменения происходят на рынке ИС для лизинговых компаний?

2.1. Показатели действующих информационных систем в лизинговых компаниях

Показатели действующих ИС в лизинговых компаниях свидетельствуют о преобладании смешанных форм разработки, использования и технической поддержки.

Большинство лизинговых компаний используют в своей деятельности ИС, которым свойственна смешанная форма разработки³ (64%), и лишь 36 % заказная⁴. Такие показатели во много отражают существующие проблемы лизинговой отрасли в целом: особенности бухгалтерского учета и налогообложения, множество подходов и методов к расчету лизинговых платежей, отсутствие единых терминов и терминологии и т.д. Лизинговые компании, зачастую предпочитают собственными силами усовершенствовать ИС компании, с учетом практики работы своей компании, не прибегая к привлечению сторонних консультантов, либо отказываясь от них в процессе реализации и внедрения проекта. Реализация проектов по автоматизации в лизинговых компаниях требует специальных знаний и подготовки от консультантов, а таких компаний и экспертов, имеющих практический опыт пока единицы.

Диаграмма №3 Показатели действующих ИС по формату разработки



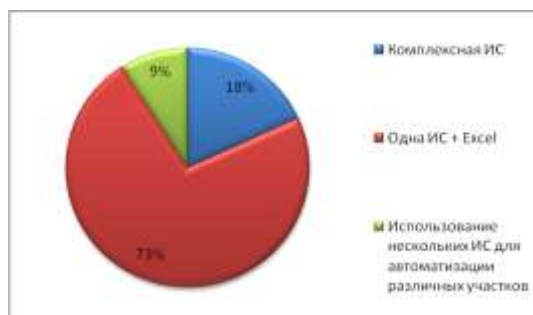
Технология дальнейшего использования и целостность ИС во многом является следствием формата разработки. Так, 73 % лизинговых компаний заявили о том, что используют в своей деятельности как данные, полученные их ИС, так и из вспомогательных баз данных и таблиц (как правило, Excel), 18% используют комплексные системы, и лишь 9% применяют различные ИС для автоматизации различных участков. Необходимо отметить, что многие лизинговые компании не видят необходимости использования комплексных систем, считая, что использование вспомогательной информации, таблиц и расчетов дает им гибкость и возможность индивидуальной работы по проектам, а стандартизация некоторых участников (например, расчета лизинговых платежей) практически не возможна. В то же время, иной позиции придерживаются специализированные розничные лизинговые компании, где технология и скорость играют ключевую роль. На лицо, распределение потребности в автоматизации в зависимости от уровня

³ Под смешанной формой разработки понимается приобретение готового решения с последующей доработкой собственными силами лизинговой компании

⁴ По заказной формой разработки понимается проекта разработка и внедрение ИС с привлечением профессиональной ИТ компании

специализации и подходов к построению бизнеса в лизинговой компании. Утверждение о том, что комплексная автоматизация является решением от всех проблем, поддерживается не всеми экспертами.

Диаграмма №4. Практика использования ИС в лизинговых компаниях



Практика поддержки ИС в лизинговых компаниях несколько иная. 46% компаний заявили о том, что поддержку осуществляет привлеченная компания, 45% осуществляют ее как с привлечением сторонних компаний, так и собственными силами, и 9% исключительно собственными силами. Выбор способа поддержки во многом определен не ценой такой услуги, а участием автоматизации и степенью «внедрения» произведенных компанией изменений (доработок) в исходные данные.

Вполне предсказуемыми оказались результаты исследования в части платформы, действующих ИС. 90% лизинговых компаний работают на базе 1С. Большинство лизинговых компаний заявили о том, что в ближайшей перспективе (2-3 года) не планируют переходить на иные платформы. Необходимо отметить, что переход на иные платформы, кроме 1С, в лизинговых компаниях связан с существенными изменениями в стратегии развития, объемами действующего бизнеса, а зачастую не маловажную роль оказывают консалтинговые компании, осуществляющие аудит.

Сегодня на рынке сложилась ситуация, при которой число внедрений на платформах старших классов не соответствует уровню развития и размерам бизнеса лизинговых компаний. Объяснение этому простое, в число компаний, крупнейших игроков рынка вошли лизинговые компании с государственным участием, причем объемы их бизнеса растут быстрее, чем поспевает технология его сопровождения.

Если лизинг по уровню своего ИТ развития догонит банки и страховые компании, то число внедрений на платформах старших классов должно вырасти, до 20-30%. При этом, мы даем очень осторожную оценку, так как предполагаем, что многие консервативно предпочтут остаться на платформе 1С.

Диаграмма №5. Практика поддержки действующих ИС

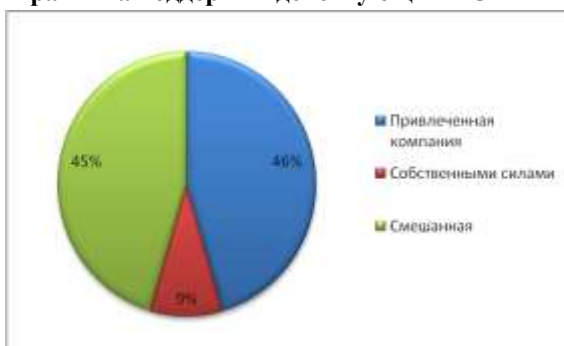
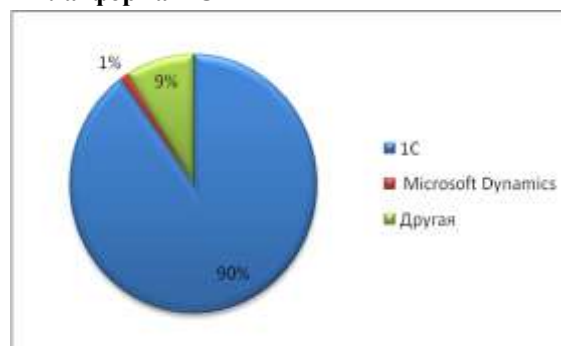


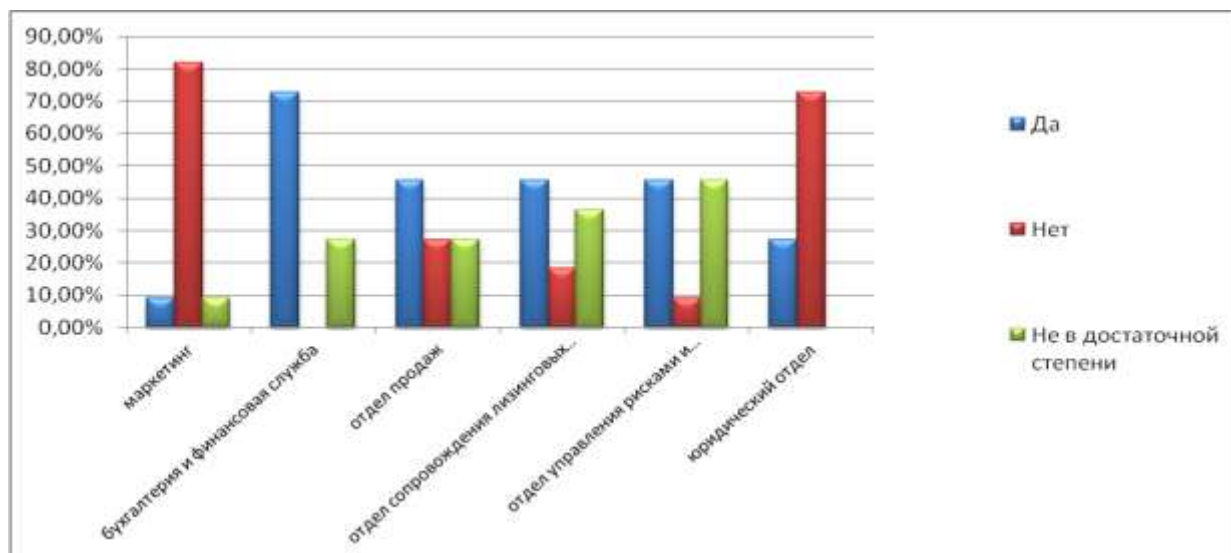
Диаграмма №6. Платформа ИС



В среднем, среди опрошенных компаний, лидерами по степени автоматизации традиционно являются бухгалтерия и финансовая служба (72% опрошенных), сопоставимыми уровнями обладают отдел продаж (45% опрошенных), сопровождения проектов (45% опрошенных), управления рисками и дебиторской

задолженностью (45% опрошенных). Аутсайдерами по степени автоматизация являются юридическое подразделение (27% опрошенных) и отдел маркетинга (9% опрошенных)

Диаграмма №7 Степень автоматизации отдельных подразделений и функций



Необходимо отметить, что в 2011 году обострилась задача актуализации ИС на платформе 1С, в частности, проблема перевода измененных конфигураций с редакции 1.6 на редакцию 2.0. конфигурации «Бухгалтерия предприятия»⁵. При этом, не учтенными остались проблемы, которые могут возникнуть при переходе на новую редакцию у компаний различных сфер деятельности, имеющих нетиповую конфигурацию программы и большие объемы информационных баз.

Многие лизинговые компании, в силу специфики бизнеса, используют в своей работе значительно доработанные нетиповые конфигурации программы 1С, разработанные на базе «1С: Бухгалтерия 8». Перевод не типовых конфигураций лизинговых компаний с версией 1.6, на версию 2.0 требует перепрограммирования большей части функционала, по причине значительного различия между версиями. Для лизинговой компании затраты по переводу на новую версию соизмеримы с затратами на покупку и внедрение нового программного продукта по учету лизинговых операций. Кроме того, это приводит к значительному увеличению трудозатрат бухгалтерской службы лизинговых компаний и перевода ее в ручной режим работы. Разработчики ИС на платформе 1С не сразу отреагировали на данную проблему, предоставив компаниям возможные решения и варианты выхода из сложившейся ситуации. Сегодня многие лизинговые компании отложили решение данного вопроса.

Вывод:

Лизинговые компании в основной массе осуществляют свою деятельность на ИС, которая была приобретена как типовое решение с последующей доработкой собственными силами. Наиболее автоматизированными функциями по-прежнему остаются бухгалтерия и финансовая служба, на

⁵В информационном выпуске № 11651 от 01.04.2010 компания "1С" известила пользователей и партнеров о выпуске редакции 2.0 конфигурации "Бухгалтерия предприятия". В том же информационном выпуске 1С сообщила: «В течение 2010 года в редакции 1.6 конфигурации "Бухгалтерия предприятия" планируется поддерживать ведение учета, изменения законодательства и обновление форм регламентированной отчетности. В 2011 году поддержка редакции 1.6 завершена, пользователям предоставлена возможность сформировать бухгалтерскую и налоговую отчетность за 2010 год. Фирма «1С» рекомендовало пользователям конфигурации «Бухгалтерия предприятия» переходить на новую редакцию 2.0».

достаточно высоком уровне автоматизация работы отделов продаж, работы с клиентами и управления рисками. Поддержку и текущее сопровождение ИС компании предпочитают осуществлять путем привлечение сторонних компаний. Доминирующая платформа – 1С.

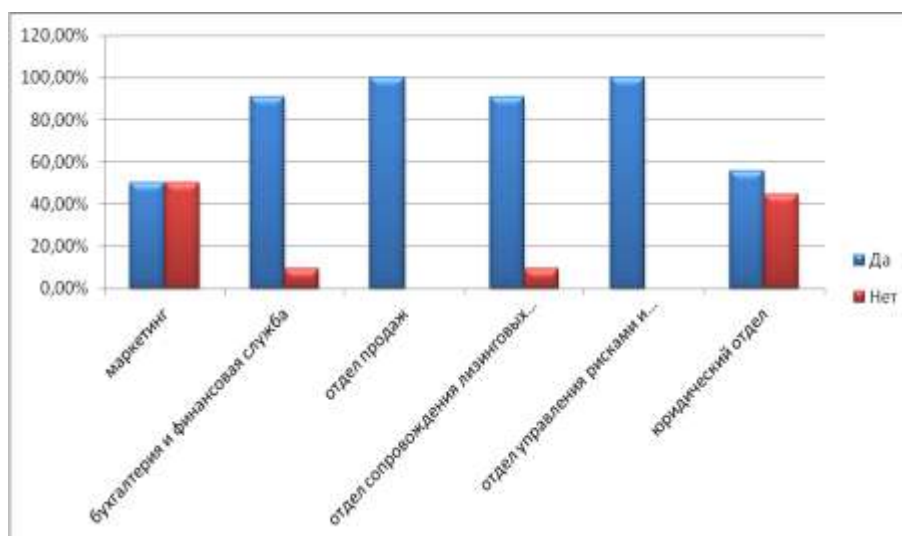
2.2. Стратегия развития информационных систем в лизинговых компаниях

Все опрошенные лизинговые компании не только собираются развивать действующие ИС, но и стоят перед необходимостью развития и выбором ИС для перехода. В качестве ключевых направлений развития действующих ИС, большинство лизинговых компаний выделили продажи (100% опрошенных), управление рисками и дебиторской задолженностью (100% опрошенных). По-прежнему, в числе лидеров бухгалтерская и финансовая служба (91% опрошенных), отдел сопровождения лизинговых проектов (91% опрошенных).

В процессе интервьюирования респондентов, особое внимание мы уделили состоянию автоматизации риск-менеджмента в лизинговых компаниях. Некоторые лизинговые компании заявили о том, что процесс автоматизации системы оценки рисков лизингополучателей у них близится к завершению. При этом никто из них не сказал, что степень и качество автоматизации этого направления полностью их удовлетворяют.

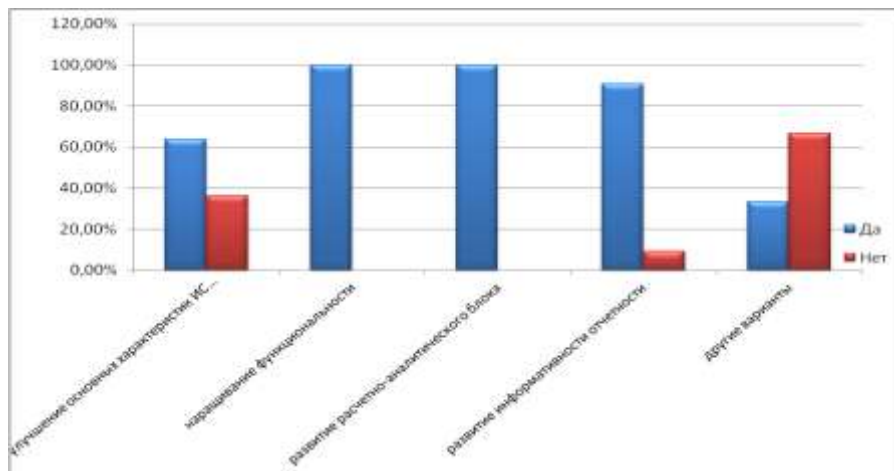
В основе автоматизации деятельности региональных подразделений (филиалов) 80% участников исследования выделили принцип централизации информационных потоков и бизнес-процессов компании. Данный факт отвечает общепринятой на рынке технологии построения работы с представительствами, где на регионы возложена лишь функция отделов продаж.

Диаграмма №8 Стратегия развития ИС по подразделениям



Основной задачей развития ключевых качественных характеристик действующих ИС для лизинговых компаний является наращивание функциональности (100% опрошенных), развитие расчетно-аналитического блока (100% опрошенных) и отчетности (91% опрошенных). Также, лизинговыми компаниями выделена потребность в удобстве ИС для пользователей. Значительная часть опрошенных компаний занята наращиванием функциональности своей ИС.

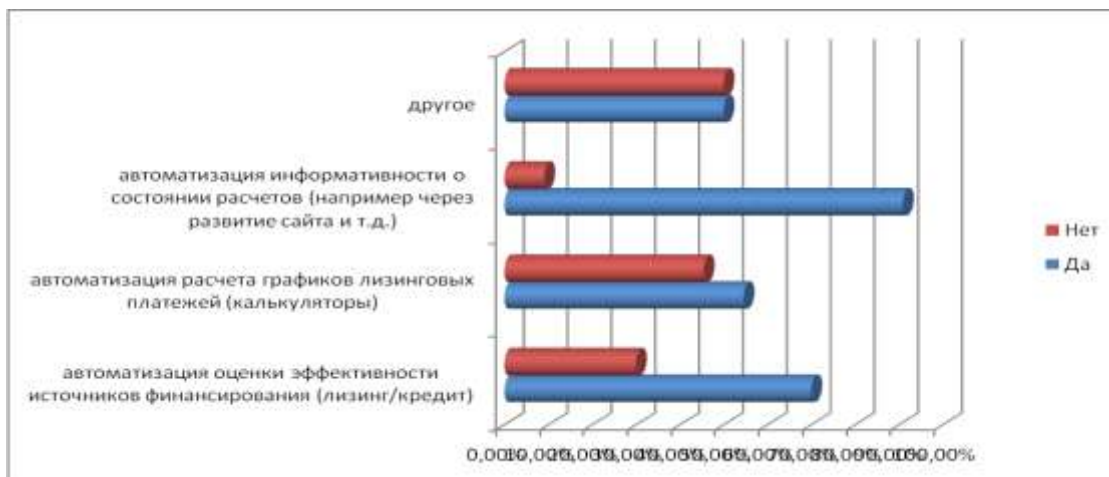
Диаграмма № 9. Стратегия развития качественных характеристик ИС



В последнее время ключевой тенденцией совершенствования ИС в лизинговых компаниях стал рост внимания к развитию инструментов клиентского сервиса (развитие сайта компании, дополнительных возможностей для клиента: личных кабинетов, калькуляторов и т.д.). Развитие инструментов клиентского сервиса лизинговые компании видят в автоматизации информативности о состоянии расчетов (91% опрошенных) с клиентом, оценке эффективности лизинга по сравнению с другими источниками финансирования (70%) и калькуляторов (55%).

При этом, сами разработчики предлагают дополнительные пути развития, например, развитие электронной системы документооборота между лизинговой компанией и лизингополучателями.

Диаграмма №10 Стратегия развития дополнительного сервиса для клиентов



Вывод:

Все участники исследования отметили необходимость развития ИС в своих компаниях. В числе лидеров, по-прежнему автоматизация работы бухгалтерской и финансовой службы, особое внимание уделяться автоматизации системы риск-менеджмента и отдела продаж. Компании выделяют необходимость наращивания информативности и удобства ИС компании, а также необходимость развития дополнительного сервиса для лизингополучателей. Стратегия развития ИС в лизинговых компаниях четко зависит от размеров бизнеса и стратегии ее развития

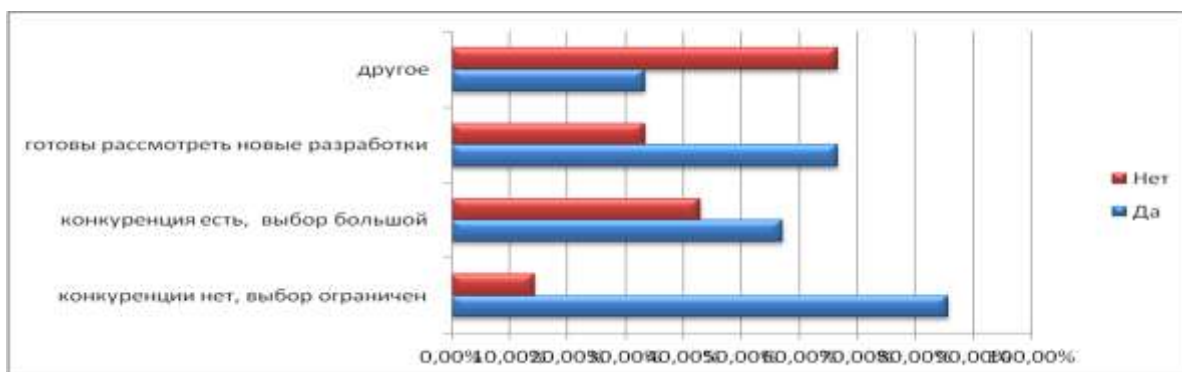
2.3. Оценка рынка информационных систем лизинговыми компаниями

Большинство участников исследования отметили низкий уровень конкуренции среди ИТ компаний и малую представленность продуктов и готовых решений для лизинговых компаний (86% опрошенных) и считают, что по настоящему качественного предложения на рынке нет. Большинство респондентов (67% опрошенных) готовы рассмотреть новые разработки.

Участники исследования, желающие перейти на новые ИС отметили не соответствие уровня существующих предложений ИТ компаний, их потребностям по следующим показателям: уровень специальной профессиональной подготовки, наличие опыта реализации проектов в лизинговых компаниях, наличие готового решения, цена. Большинство из них, осуществляя, выбор между приобретением готового решения или реализацией проекта собственными силами сталкиваются с двумя вопросами:

1. Выбор готовых решений и ИТ компаний, осуществляющих автоматизацию лизинговой деятельности ограничен;
2. Боязнь попасть в зависимость от ИТ компании разработчика

Диаграмма №11. Оценка конкуренции на рынке ИС для лизинговых компаний



При ответе на вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество работы компании, осуществляющей автоматизацию лизинговой деятельности?» 85% опрошенных компаний указали на то, что качество низкое, но имеет тенденцию к росту. ИТ компании с ростом конкуренции стали уделять особое внимание качеству работы с лизинговыми компаниями и бережному отношению к их потребностям. 90% компаний считают, что стоимость услуг ИТ компаний завышена. Однако выделяются и особые мнения. В частности, некоторые компании отметили, что решения в целом стоят своих денег, но это не значит, что можно внедрять любое; дешевые решения имеют очень ограниченную, а дорогие излишнюю для коробочного продукта функциональность.

Диаграмма № 12. Оценка качества работы компаний, осуществляющих автоматизацию лизинговой деятельности

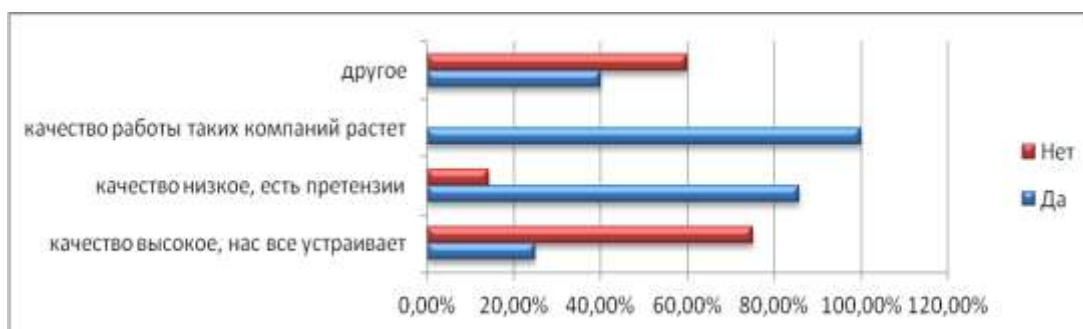
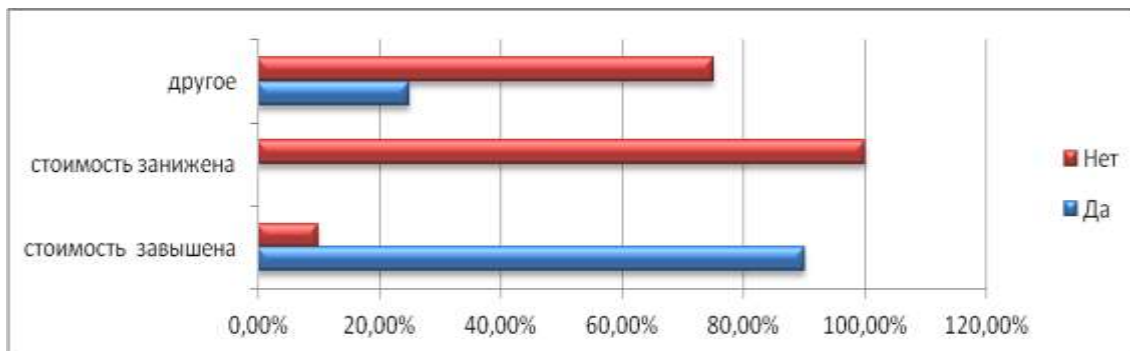


Диаграмма №13. Оценка стоимости ИС для лизинговых компаний и их дальнейшего обслуживания



Выводы:

Большинство участников исследования отметили низкий уровень конкуренции среди ИТ компаний, разработчиков ИС для лизинговых компаний. По их мнению, качество работ не соответствует их стоимости. Стоимость завышена.

4.Тенденции развития рынка ИТ решений для лизинговых компаний

Тенденции развития рынка лизинга определяют тенденции развития ИТ решений и услуг для лизинговых компаний:

- 1) Усиление конкуренции в отдельных сегментах и консолидация участников требуют от лизинговых компаний изменения бизнеса – модели предоставления услуг, предполагается сужение рынка потенциальных потребителей в сторону крупнейших лизинговых компаний «лидеров» и специализация лизинговых компаний.

Данный фактор приведет к повышению потребности в автоматизации деятельности лизинговых компаний, росту числа новых проектов в совокупности с повышением требований к качеству продукта и последующему сопровождению. Как следствие ожидается рост конкуренции среди ИТ компаний и снижение цены на их услуги.

- 2) Выход на рынок новых игроков с государственным участием и иностранным капиталом.

В условиях отсутствия единых стандартов и рекомендаций, таким компаниям потребуется анализ и адаптация лучших методик для целей дальнейшего применения. Данный фактор также приведет к повышению потребности в автоматизации деятельности лизинговых компаний, росту числа новых проектов

- 3) Расширение спектра услуг, усложнение продуктов, развитие новых каналов дистрибуции

В условиях, когда ключевую роль начинают играть технологии и дистанционное использование сервиса компании, лизинговые компании будут вкладывать дополнительные средства в развитие front-офиса и дополнительного сервиса для своих клиентов. Что потребует от ИТ компаний готовности представить новые решения. Появятся проекты, связанные с сервисом для лизингополучателей.

- 4) Законодательные инициативы

Существенным фактором, который безусловно повлияет на рост потребности в услугах ИТ компаний, является потенциальная возможность введения в действие в ближайшие несколько лет нового ПБУ «Аренда». Данный факт может резко увеличить число запросов и потребует ведение дополнительной разъяснительной работы. Есть опасения, что отрасль окажется в ситуации, когда потребность со стороны лизинговых компаний будет большой, но ИТ компании будут не готовы реализовывать такие проекты.

Кроме того, мы прогнозируем:

1) Выход на рынок новых участников, ИТ компаний

Данный фактор безусловно положительный для лизинговых компаний, так как создает конкуренцию среди ИТ компаний. Однако, необходимо отметить, что зачастую объемы рынка самими ИТ компаниями переоцениваются и ключевым фактором сохранения своих позиций на рынке станет готовность к изменениям в законодательстве

2) Появление разработок, готовых решений в разных ценовых категориях

Процесс стандартизации и введения некоторых правил работы и системы аккредитации для ИТ компаний участниками лизингового сообщества набирает обороты.

Сами ИТ компании, готовы сегментировать свои продукты и предлагать готовые решения разного функционала и разной ценовой категории. По сути, на рынке ИТ решений для лизинговых компаний происходит разделение предложений на готовые решения с ограниченным функционалом и специальные проекты под потребности компаний. Безусловно, ожидается рост доли ERP-систем «старших» классов, но таких проектов по нашим оценкам будут единицы.