



г. Москва



31 июля 2013 года

**Отчет**

**об итогах открытого маркетингового исследования**

**«АВТОМАТИЗАЦИЯ ЛИЗИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2012г.**

**СОСТОЯНИЕ, ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ»**

**г. Москва 2013 год.**

Стр. 1

Отчет об итогах открытого маркетингового исследования  
«Автоматизация лизинговой деятельности 2012г. Состояние, тенденции и перспективы»

**СОДЕРЖАНИЕ:**

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

## 1. Общие сведения

### 1.1. Общая информация о проекте. Цели, задачи

Автоматизация была и в ближайшее время останется насущным вопросом лизинговых компаний. Уникальность и особенности лизинговой деятельности определяют специфику требований к информационным технологиям и системам, используемым ими в своей деятельности. Уровень проникновения ИТ в лизинговом секторе сегодня достаточно велик, и отказаться от них уже невозможно. Остановиться в развитии автоматизации – это значит сделать шаг назад.

Интерес к развитию информационных систем определяется не желанием извлечь сиюминутную выгоду, а, главным образом, стратегическими интересами. Как показывает практика, инвестиции в такие проекты начинают приносить прибыль лишь через определенный период времени, необходимый для обучения персонала и адаптации системы к конкретным условиям. Вкладывая средства в программное обеспечение, компьютерное и телекоммуникационное оборудование и создание базы для перехода к новым вычислительным платформам, компании, в первую очередь, стремятся к удешевлению и ускорению своей работы и победе в конкурентной борьбе. ИТ-проекты в первую очередь должны обеспечивать повышение доходности бизнеса. Основными целями автоматизации стали достижение максимальной эффективности и клиентопривлекательности. Этим и определяется перспективность использования тех или иных ИТ-решений.

На российском рынке автоматизации лизинговой деятельности последние несколько лет наблюдался процесс перераспределения основных игроков, рост конкуренции и требований к качеству услуг ИТ-компаний. Установки зарубежных систем по-прежнему единичны и сконцентрированы в сегменте крупных лизинговых компаний. Лизинговые компании готовы инвестировать в развитие ИС и наращивать свое конкурентное преимущество.

Маркетинговое исследование «Автоматизация лизинговой деятельности. 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).

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;
- 7) Определение необходимости в выработке единого подхода к автоматизации лизинговой деятельности.

С целью оценки результатов проведенного исследования, тенденций развития и изменений на рынке ИС и решений для лизинговых компаний исследование проводится ежегодно.

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 основании полученной в ходе исследования информации на день публикации и могут быть изменены без предупреждения.

Организаторы исследования выражают благодарность всем участникам исследования 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. Тенденции и перспективы» (далее Проект), нами использована и проанализирована следующая информация и документы:

1. В целях проведения исследования и 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 лизинговых компаний и компаний, разработчиков ИС, а также 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) 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».

Число участников исследования 2012 года по сравнению с 2011 годом значительно не изменилось. В исследовании приняли участие 13 компаний-разработчиков ИС и решений для лизинговых компаний. Из них: 10 компаний – платформа 1С, 1 компания - MS Dynamics AX. Данный факт мы объясняем не существенностью реализованных проектов для лизинговых компаний, а другими участниками рынка.

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

№ п.п.	Наименование компании	Платформа	Вид внедренных решений <sup>1</sup>
1	EMS	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП «1С:Бухгалтерия 8»
2	PRAGMA LEASING	1С	Отраслевое комплексное решение для автоматизации лизинга
3	Активные технологии	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП «1С:Бухгалтерия 8»
4	БИТ, ГК «Трейд Софт»	1С	Автоматизация бухгалтерского, налогового и финансового учета на базе: ПП «БИТ: Бухгалтерия лизинговой компании 8», ПП «1С:Бухгалтерия 8» Автоматизация кадрового учета и расчета заработной платы 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» Внедрение ПП «БИТ.ФИНАНС»
5	Бизнес Лоджик	1С	Автоматизация лизинговой компании на базе «БЛ: Бухгалтерия-Лизинг 8» + «Лизинговый калькулятор»

<sup>1</sup> 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

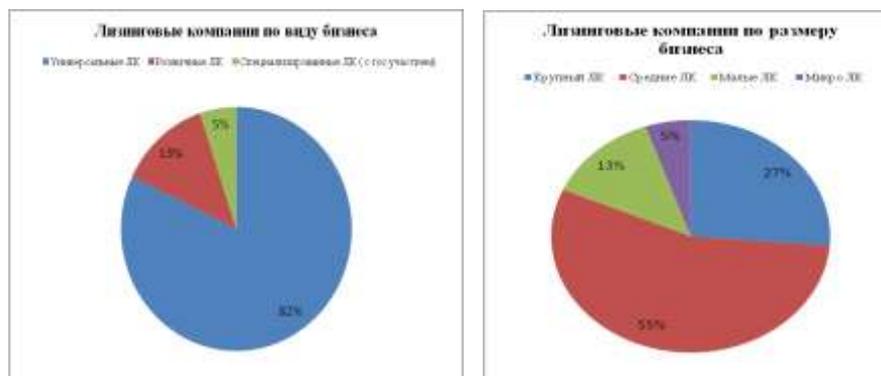
6	Геософт - Консалт	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП «1С:Бухгалтерия 8»
7	1С - Архитектор бизнеса	1С	Автоматизация управления персоналом в лизинговой компании на базе: ПП «1С: Зарплата и управление персоналом 8» Автоматизация бухгалтерского, налогового и финансового учета на базе: ПП«1С:Бухгалтерия 8», ПП «1С:Корпоративный инструментальный пакет 8»
8	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 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»
9	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
10	Ортикон	1С	Внедрение программного продукта «ОРТИКОН: Управление Лизинговой компанией»
11	1С: ФРАНЧАЙЗИНГ Софт-Маркет	1С	Автоматизация бухгалтерского и налогового учета на базе ПП «1С:Бухгалтерия 8»
12	ХОМНЕТ	1С	Внедрение ПП «Хомнет Лизинг МСФО» Внедрение ПП «Хомнет Лизинг 8» Внедрение ПП «Бухгалтерия Лизинговой Компании» Бухгалтерия Лизинговой Компании, ред. 4.0 Внедрение в программного продукта «1С:Зарплата и управление персоналом 8»
13	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;
- 4) Лизинговые компании, заполнившие анкету исследования.

Диаграмма №1,2. Лизинговые компании – участники исследования



В исследовании приняли участие 38 лизинговых компаний России:

- 1) По виду бизнеса: 82% составили универсальные лизинговые компании, 13% розничные компании (специализация в сегментах легкового, грузового, коммерческого автотранспорта и техники специального назначения) и 5% специализированные лизинговые компании с прямым или косвенным участием государства в бизнесе;
- 2) По размеру бизнеса<sup>2</sup>: 27% составили крупные лизинговые компании, 55% средние, 13% малые и 5% микро.

#### 1.4. Выводы и результаты

Результаты исследования 2012 года, также как и итоги 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 (64% опрошенных), полностью «заказные» (разработка, обновление, сопровождение и обслуживание специализированными ИТ – разработчиками) пользуются 36% опрошенных компаний.

Наиболее автоматизированными функциями по-прежнему остаются бухгалтерия и финансовая служба, на достаточно высоком уровне автоматизация работы отдела продаж, отдела по работе с клиентами и системы управления рисками. Поддержку и текущее сопровождение ИС компании предпочитают как полностью передавать на обслуживание сторонних организаций, так и применяют подход, основанный на эффективности и возможностях – собственными и привлеченными ресурсами.

Основной учетной ИС на рынке является 1С, для целей CRM и автоматизации бизнес-процессов крупнейшие компании розничного бизнеса предпочтение отдают SAP, Oracle, Microsoft Dynamics.

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, а также необходимость развития дополнительного сервиса для лизингополучателей. Стратегия развития ИС в лизинговых компаниях четко зависит от размеров бизнеса и стратегии ее развития.

Развитие инструментов клиентского сервиса лизинговые компании видят через автоматизацию информативности о состоянии расчетов с клиентом и калькуляторов.

Большинство участников исследования отметили низкий уровень конкуренции среди ИТ компаний-разработчиков ИС для лизинговых компаний, они готовы рассматривать новые разработки и решения. По

<sup>2</sup> 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».

мнению опрошенных, качество работ не соответствует их стоимости и за рассматриваемый период не претерпело существенных изменений. Стоимость завышена.

Интернет-технологии – тренд привлечения клиентов и взаимодействия с клиентами.

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

1) Усиление конкуренции в отдельных сегментах рынка лизинга и консолидация участников требуют от лизинговых компаний различного уровня выработки своих подходов к развитию бизнеса в зависимости от стратегических целей компании.

Для одних это разработка новых подходов или изменение существующей бизнес-модели предоставления услуг, для других – поиск «точек роста», оптимизация существующего порядка и поиск наиболее эффективных инструментов.

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) Макроэкономическая ситуация и падение объемов «нового бизнеса» лизинговых компаний определяют и следующую тенденцию: решающими факторами при выборе ИТ-проектов становятся такие показатели, как сроки возврата инвестиций и экономическая целесообразность.

ИТ-проекты в первую очередь должны обеспечивать повышение доходности бизнеса. Основными целями автоматизации становятся достижение максимальной эффективности и клиентопривлекательности. Этим и определяется перспективность использования тех или иных ИТ-решений.

Основным трендом в ближайшие несколько лет будет повышение управляемости: системы ERP, CRM, комплексные системы управления рисками и пр. Они позволяют сделать бизнес более гибким в условиях меняющегося рынка, что дает возможность вовремя выводить на рынок новые продукты, рассчитывать риски, принимать своевременные решения о смене бизнес-стратегий.

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 online сервиса для своих клиентов. Что потребует от ИТ компаний готовности представить новые решения. Реализуются проекты, связанные с сервисом для лизингополучателей.

Развитие форм дистанционного обслуживания направлено как на повышение привлекательности и имиджа лизинговой компании, так и на оптимизацию затрат. Широкое распространение получили «Личные кабинеты» лизингополучателей, появляются приложения для мобильных телефонов. При этом лизинговые компании не только предоставляют информацию клиентам (состояние расчетов, копии документов, ответы на вопросы), но и принимают к рассмотрению от клиентов правоустанавливающие документы, тем самым оптимизируя бизнес-процессы на стадии рассмотрения и принятия решения по проекту.

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

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

5) Законодательные инициативы.

Существенным фактором, который безусловно повлияет на рост потребности в услугах ИТ компаний, по-прежнему остается 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.

Среди основных тенденций лизинговые компании также отметили:

1) Обеспечение надежности и бесперебойной работы информационных технологий, а также необходимость повышение уровня ИТ-услуг. Бурный рост всей ИТ-инфраструктуры, при относительно незначительном росте ИТ-ресурсов и их бюджетов, приводит к необходимости ее оптимизации. Одним из главных направлений повышения эффективности ИТ-инфраструктуры является виртуализация, включая частные «облака».

2) Необходимость совершенствования и развития электронного документооборота. Среди основных направлений дальнейшего совершенствования систем электронного документооборота были отмечены: развитие технологий архивного хранения, обеспечение возможности обмена электронными документами с контрагентами.

3) Необходимость повышения информационной безопасности лизинговой компании. Информационная безопасность является важнейшим аспектом ИТ, так как направлена на защиту как клиентской, так и внутренней информации от несанкционированных действий. На сегодняшний момент это одно из немногих направлений автоматизации, бюджеты на которые не сокращаются.

Кроме того, мы отмечаем:

1) Вероятность выхода на рынок новых участников – ИТ компаний – мы оцениваем как низкую.

Ключевыми «факторами успеха» для ИТ компаний станут: готовность быстрой оптимизации (обновлению) продукта в связи с изменениями в законодательстве, регулирующем лизинговую деятельность; повышение качества оказания услуг; накопленный опыт и знания отраслевых особенностей как сотрудниками компании, так и в составе реализованных ИТ-решений.

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

3) 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

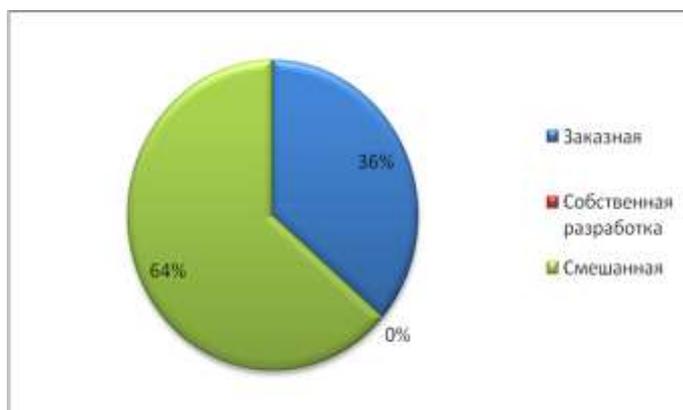
Показатели действующих ИС в лизинговых компаниях не претерпели изменений по сравнению с данными, полученными в 2011 году. Как и прежде, преобладают «смешанные формы»<sup>3</sup> разработки и технической поддержки (64% от числа опрошенных), и лишь 36 % компаний используют «заказную»<sup>4</sup> ИС, которую полностью поддерживают разработчики. Такие показатели во многом отражают специфику лизинговой отрасли в целом: система бухгалтерского учета и налогообложения имеет свои особенности, существуют множество подходов и методов к расчету лизинговых платежей, отсутствует единая терминология и т.д.

Среди основных аргументов лизинговых компаний мы выделили следующие:

- 1) На рынке нет готовых решений, отвечающих требованиям лизинговой компании. Как правило, существуют «интересные» модули, но и они требуют доработки под потребности и задачи компании.
- 2) Реализация проектов по автоматизации в лизинговых компаниях требует специальных знаний и подготовки от консультантов, а таких компаний и экспертов, имеющих практический опыт, пока единицы. При этом компании-разработчики ИТ-решений не в должной мере обладают такими знаниями.

В связи с этим зачастую лизинговые компании 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.

#### Диаграмма №3 Показатели действующих ИС по формату разработки



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

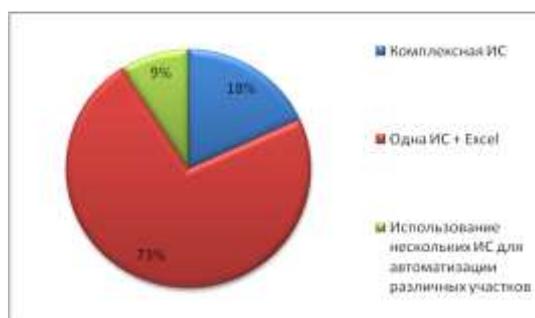
<sup>4</sup> По заказной формой разработки понимается проекта разработка и внедрение ИС с привлечением профессиональной ИТ компании

Технология дальнейшего использования и целостность ИС во многом является следствием формата разработки. Результаты опроса в ходе данного исследования также не дали существенных различий с информацией, полученной в 2011 году. 73 % лизинговых компаний заявили о том, что используют в своей деятельности как данные, полученные из 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.

Мы отметили различие подходов лизинговых компаний к автоматизации в зависимости от особенностей их бизнеса. Так, малые и средние универсальные 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 невозможна. Иной позиции придерживаются специализированные розничные лизинговые компании, где технология и скорость играют ключевую роль. На лицо распределение потребности в автоматизации в зависимости от уровня специализации и подходов к построению бизнеса в лизинговой компании.

Утверждение о том, что комплексная автоматизация является решением всех проблем, поддерживается не всеми экспертами.

#### Диаграмма №4. Практика использования ИС в лизинговых компаниях



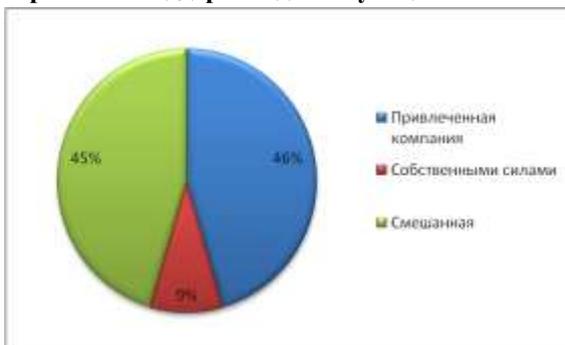
Практика поддержки ИС в лизинговых компаниях также не претерпела существенных изменений. 46% компаний заявили о том, что поддержку осуществляет привлеченная компания, 45% осуществляют ее как с привлечением сторонних компаний, так и собственными силами, и 9% исключительно собственными силами. Выбор способа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

Вполне предсказуемыми оказались результаты исследования в части платформы действующих ИС. Основной учетной ИС на рынке является 1С, для целей CRM и автоматизации бизнес-процессов крупнейшие компании розничного бизнеса предпочтение отдают SAP, Oracle, Microsoft Dynamics (Таблица №1).

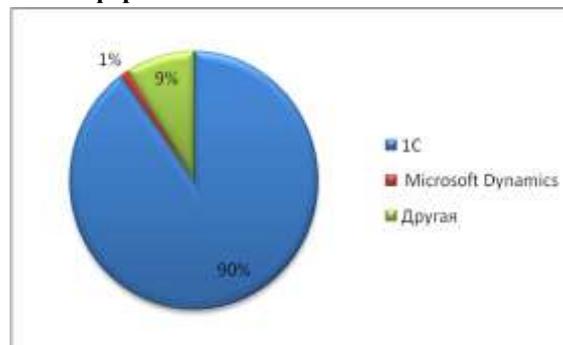
90% лизинговых компаний осуществляют учетную функцию на базе 1С. Большинство лизинговых компаний по-прежнему в ближайшей перспективе (2-3 года) не планируют переходить на иные платформы. Необходимо отметить, что переход на иные платформы, кроме 1С, в лизинговых компаниях связан с существенными изменениями в стратегии развития, объемами действующего бизнеса, а зачастую немаловажную роль оказывают консалтинговые компании, осуществляющие аудит.

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

**Диаграмма №5.**  
**Практика поддержки действующих ИС**

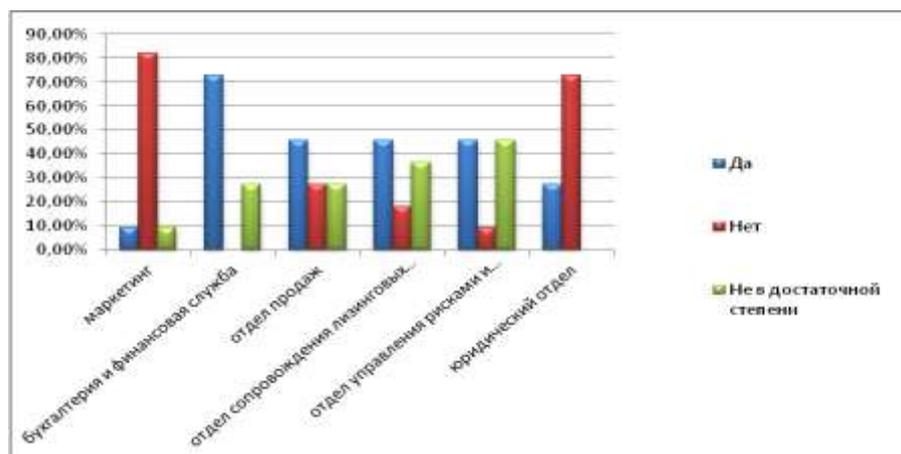


**Диаграмма №6.**  
**Платформа ИС**



В среднем, среди опрошенных компаний лидерами по степени автоматизации традиционно являются бухгалтерия и финансовая служба (73% 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). Показатели по сравнению с 2011 года практически не изменились, колебания произошли на десятые доли процентов.

**Диаграмма №7 Степень автоматизации отдельных подразделений и функций**



По итогам исследования 2011 года мы писали, что у лизинговых компаний обострилась задача актуализации ИС на платформе 1С, в частности, проблема перевода измененных конфигураций с редакции 1.6 на редакцию 2.0. конфигурации «Бухгалтерия предприятия»<sup>5</sup>. Итоги исследования 2012 года показали, что не всем компаниям удалось полностью решить данный вопрос. Так как 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, вопрос перехода оставался открытым и в 2012 году

<sup>5</sup>В информационном выпуске № 11651 от 01.04.2010 компания "1С" известила пользователей и партнеров о выпуске редакции 2.0 конфигурации "Бухгалтерия предприятия".

**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 достаточно высоком уровне автоматизация работы отделов продаж, работы с клиентами и управления рисками.*

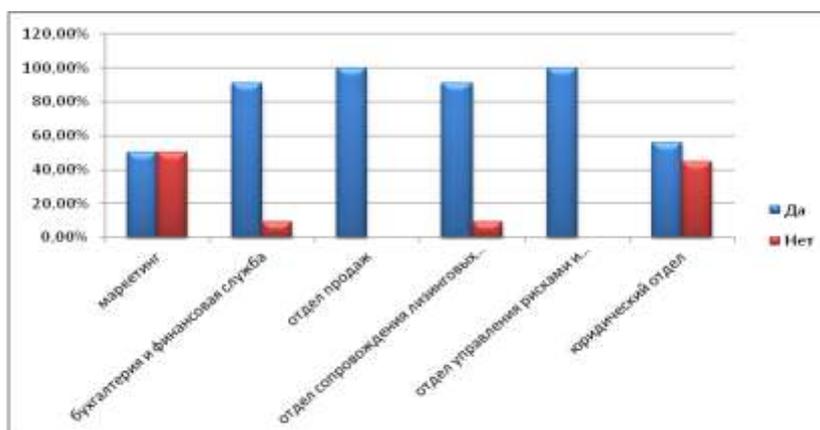
*Поддержку и текущее сопровождение ИС компании предпочитают как полностью передавать на обслуживание сторонних организаций, так и применяют подход, основанный на эффективности и возможностях – собственными и привлеченными ресурсами*

*Основной учетной ИС на рынке является 1С, для целей CRM и автоматизации бизнес-процессов крупнейшие компании розничного бизнеса предпочтение отдают SAP, Oracle, Microsoft Dynamics.*

## 2.2. Стратегия развития информационных систем в лизинговых компаниях

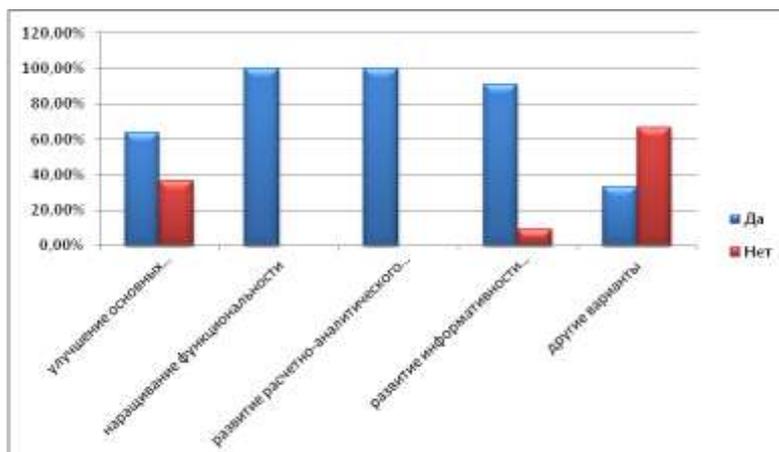
Все опрошенные лизинговые компании собираются развивать действующие ИС. В качестве ключевых направлений развития действующих ИС большинство лизинговых компаний выделили продажи, управление рисками и дебиторской задолженностью (100% опрошенных). По-прежнему в числе лидеров бухгалтерская и финансовая служба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

**Диаграмма №8 Стратегия развития ИС по подразделениям**



Задачи развития ключевых качественных характеристик действующих ИС для лизинговых компаний остались прежними: наращивание функциональности, развитие расчетно-аналитического блока и отчетности. Значительная часть опрошенных компаний занята наращиванием функциональности своей ИС.

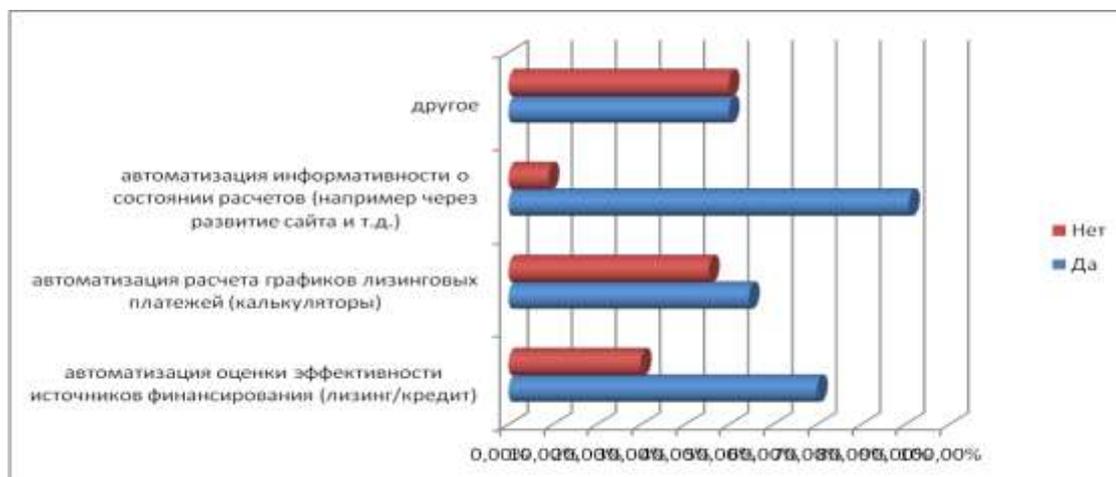
Диаграмма № 9. Стратегия развития качественных характеристик ИС



Подтверждаются и наращивают свое влияние тренды рынка лизинга: развитие клиентского сервиса и online технологий. Лизинговые компании все больше внимания уделяют совершенствованию ИС и технологий в части поддержки и развития 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 с клиентом, оценке эффективности лизинга по сравнению с другими источниками финансирования и калькуляторов.

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*

*Развитие инструментов клиентского сервиса лизинговые компании видят через автоматизацию информативности о состоянии расчетов с клиентом и калькуляторов.*

*Большинство участников исследования отметили низкий уровень конкуренции среди ИТ компаний-разработчиков ИС для лизинговых компаний, они готовы рассматривать новые разработки и решения. По мнению опрошенных, качество работ не соответствует их стоимости и за рассматриваемый период не претерпело существенных изменений. Стоимость завышена.*

*Интернет- технологии – тренд привлечения клиентов и взаимодействия с клиентами*

*Среди основных тенденций лизинговые компании также отметили:*

*Обеспечение надежности и бесперебойной работы информационных технологий, а также необходимость повышение уровня ИТ-услуг. Бурный рост всей ИТ-инфраструктуры при относительно незначительном росте ИТ-ресурсов и их бюджетов приводит к необходимости ее оптимизации. Одним из главных направлений повышения эффективности ИТ-инфраструктуры является виртуализация, включая частные «облака».*

*Необходимость совершенствования и развития электронного документооборота. Среди основных направлений дальнейшего совершенствования систем электронного документооборота были отмечены: развитие технологий архивного хранения, обеспечение возможности обмена электронными документами с контрагентами.*

*Необходимость повышения информационной безопасности лизинговой компании. Информационная безопасность является важнейшим аспектом ИТ, так как направлена на защиту как клиентской, так и внутренней информации от несанкционированных действий. На сегодняшний момент это одно из немногих направлений автоматизации, бюджеты на которые не сокращаются.*

### **2.3. Оценка рынка информационных систем лизинговыми компаниями**

Большинство участников исследования по-прежнему отмечают низкий уровень конкуренции среди ИТ компаний и считают, что по-настоящему качественного предложения на рынке нет. Большинство респондентов готовы рассмотреть новые разработки.

Участники исследования, желающие перейти на новые ИС, отметили несоответствие уровня существующих предложений ИТ компаний их потребностям. 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.

На вопрос «Если вы привлекали для автоматизации деятельности стороннюю ИТ компанию, как вы оцениваете работу компаний, осуществляющих автоматизацию лизинговой деятельности?» участники исследования отметили следующие «сильные» и «слабые» стороны такого взаимодействия:

«Сильные» стороны:

- Возможность анализировать опыт других компаний и выбирать решение, наиболее подходящее для компании;
- Высокий уровень программистов ИТ- компании.

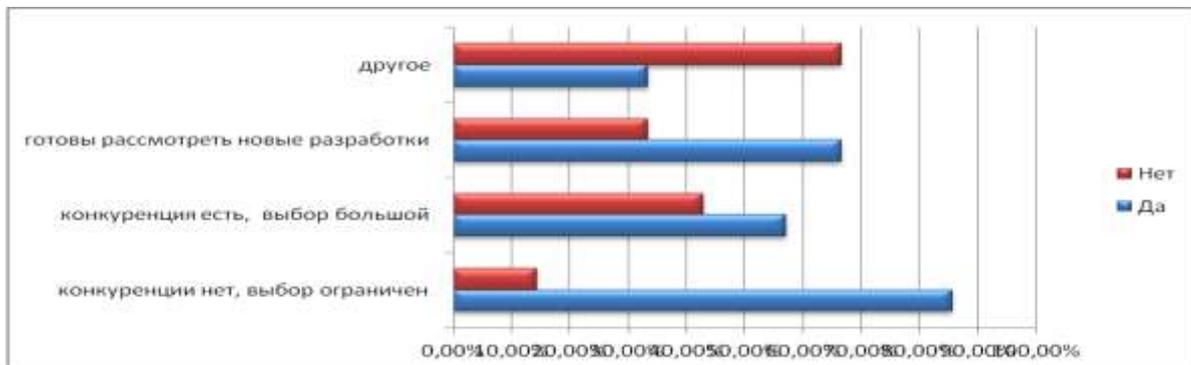
«Слабые» стороны:

- Недостаточное количество специалистов компании-разработчика, обладающих знанием отраслевой специфики;
- Недостаточные навыки в области управления проектами ;
- Слабое документирование;
- Отсутствие комплексного видения архитектуры базы данных;
- Медленная реализация проектов;
- Высокая стоимость услуг в сравнении со стоимостью собственного сопровождения

При этом, сами разработчики программного обеспечения видят возможность снижения стоимости внедрения и последующего обслуживания ИС за счёт расширения функциональности программных

продуктов, развития технологии их внедрения, расширения возможностей кастомизации в пользовательском режиме

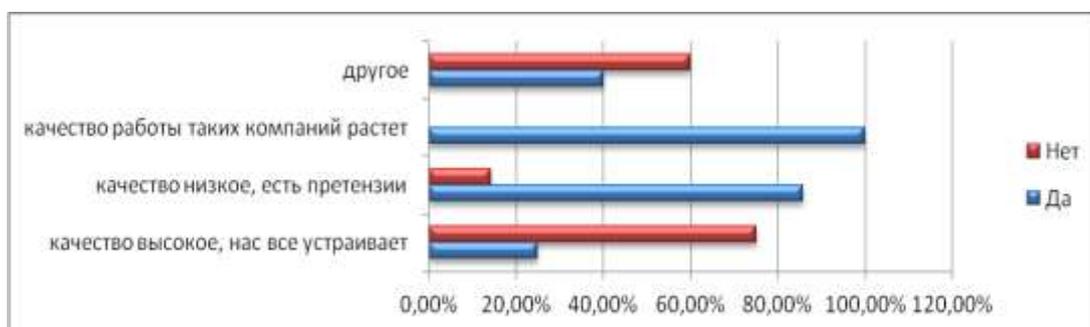
**Диаграмма №11. Оценка конкуренции на рынке ИС для лизинговых компаний**



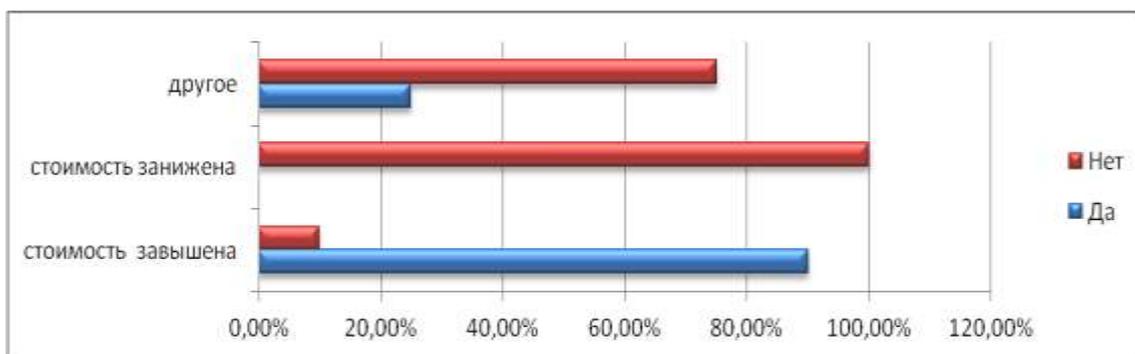
При ответе на вопрос: «Удовлетворяет ли вас качество работы компании, осуществляющей автоматизацию лизинговой деятельности?» большинство опрошенных компаний указали на то, что качество низкое, но имеет тенденцию к росту.

ИТ компании с ростом конкуренции стали уделять особое внимание качеству работы с лизинговыми компаниями и бережному отношению к их потребностям. Мнение лизинговых компаний не изменилось, абсолютное большинство компаний считают, что стоимость услуг ИТ компаний завышена.

**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.*

*В числе «сильных» сторон практики взаимодействия с разработчиками ИС для лизинговых компаний отмечены: возможность анализировать опыт других компаний и выбирать решение, наиболее подходящее для компании и высокий уровень программистов ИТ компании. В качестве «слабых»: недостаточное количество специалистов компании-разработчика, обладающих знанием отраслевой специфики; недостаточные навыки в области управления проектами; слабое документирование; отсутствие комплексного видения архитектуры базы данных; медленная реализация проектов; высокая стоимость услуг в сравнении со стоимостью собственного сопровождения*

#### **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 рынка лизинга и консолидация участников требуют от лизинговых компаний различного уровня своих выработки своих подходов к развитию бизнеса в зависимости от стратегических целей компании.

Для одних это разработка новых подходов или изменение существующей бизнес-модели предоставления услуг, для других – поиск «точек роста» и оптимизация существующего порядка и поиск наиболее эффективных инструментов.

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) Макроэкономическая ситуация и падение объемов «нового бизнеса» лизинговых компаний определяют и следующую тенденцию: решающими факторами при выборе ИТ проектов становятся такие показатели, как сроки возврата инвестиций, экономическая целесообразность.

ИТ проекты, в первую очередь, должны обеспечивать повышение доходности бизнеса. Основными целями автоматизации становятся достижение максимальной эффективности и клиентопривлекательности. Этим и определяется перспективность использования тех или иных ИТ решений.

Основным трендом в ближайшие несколько лет будет повышение управляемости: системы ERP, CRM, комплексные системы управления рисками и пр. Они позволяют сделать бизнес более гибким в условиях меняющегося рынка, что дает возможность вовремя выводить на рынок новые продукты, рассчитывать риски, принимать своевременные решения о смене бизнес-стратегий.

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 online сервиса для своих клиентов. Что потребует от ИТ компаний готовности представить новые решения. Реализуются проекты, связанные с сервисом для лизингополучателей.

Развитие форм дистанционного обслуживания, направленно как на повышение привлекательности и имиджа лизинговой компании, так и оптимизацию затрат. Широкое распространение получили «Личные кабинеты» лизингополучателей, появляются приложения для мобильных телефонов. При этом лизинговые компании не только предоставляют информацию клиентам (состояние расчетов, копии документов, ответы

на вопросы), но и принимают к рассмотрению от клиентов правоустанавливающие документы, тем самым оптимизируя бизнес-процессы на стадии рассмотрения и принятия решения по проекту.

4) 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.

5) Законодательные инициативы.

Существенным фактором, который безусловно повлияет на рост потребности в услугах ИТ компаний, по-прежнему остается 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 отмечаем:

4) Вероятность выхода на рынок новых участников – ИТ компаний – мы оцениваем как низкую.

Ключевыми «факторами успеха» для ИТ компаний станут: готовность быстрой оптимизации (обновлению) продукта в связи с изменениями в законодательстве, регулирующем лизинговую деятельность; повышение качества оказания услуг; накопленный опыт и знания отраслевых особенностей как сотрудниками компании, так и в составе реализованных ИТ решений.

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

6) Безусловно, ожидается рост доли ERP-систем «старших» классов, но таких проектов, по нашим оценкам, будут единицы.

Таблица №1 Анализ ИС, используемых лизинговыми компаниями

Характеристика	1С	SAP ERP	Oracle	Microsoft Dynamics CRM	Smart Start for DocVision	Собственные разработки
Функционал	Имеет преимущество на рынке России как учетная система, обеспечена постоянная поддержка и обновление. Представлены различные модули. Комплексная ИС. Существует 1-2 отраслевых разработчика	Система SAP ERP обеспечивает полную функциональность, необходимую для реализации информационных сервисов самообслуживания и аналитики. Комплексная ИС SAP является очень мощным решением, при этом его бывает трудно изменить с развитием бизнеса. Система тесно интегрирована и способствует соблюдению стандартизированных бизнес-процессов в масштабе всего предприятия	Oracle является одним из самых зрелых продуктов на рынке управления взаимоотношениями с клиентами системы. Поставляется без каких-либо преднастроенных отраслевых решений.	Microsoft Dynamics CRM поставляется без каких-либо преднастроенных отраслевых решений.	Smart Start for Docsvision - это решение, разработанное на базе системы электронного документооборота и управления бизнес-процессами Docsvision. Широкие интеграционные возможности с Microsoft	Учитывает особенности бизнеса-компания
Масштабируемость	Низкая	Высокая	Высокая	Высокая.	Средняя	Низкая
Расширяемость	Открытость платформы для изменения ограничена	Легко расширяема и интегрируема со сторонними системами	Легко расширяема и интегрируема со сторонними системами	Расширяема, возможна интеграция с третьими продуктами на уровне веб-сервисов.	Расширяема	Как правило, при создании самописных систем, вопрос открытости системы и расширяемости оставляют на потом, в результате система получается в большинстве случаев тяжеловесная и мало расширяемая.
Интерфейс	Знакомый для пользователей	Требует адаптации	Требует адаптации	Требует адаптации	Дружелюбный	Зависит от выбора базовой платформы
Стоимость	Относительно высокая стоимость	Решения SAP и Oracle обычно стоят дороже и внедряются дольше, чем большинство ERP-систем. Зависит от выбранной модели лицензирования к количеству пользователей		Зависит от выбранной модели лицензирования и количества пользователей	Зависит от выбранной модели лицензирования и количества пользователей	Бюджет расходов на разработку и внедрению не прогнозируем. Постоянные расходы