

Автоматизация лизинговой деятельности – независимый взгляд

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. В данной статье вы найдете наиболее важные и интересные аспекты ежегодного исследования «Автоматизация лизинговой деятельности»

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.

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. Основными целями автоматизации для компаний 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.

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 .

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.

Диаграмма №1. Практика использования ИС в лизинговых компаниях



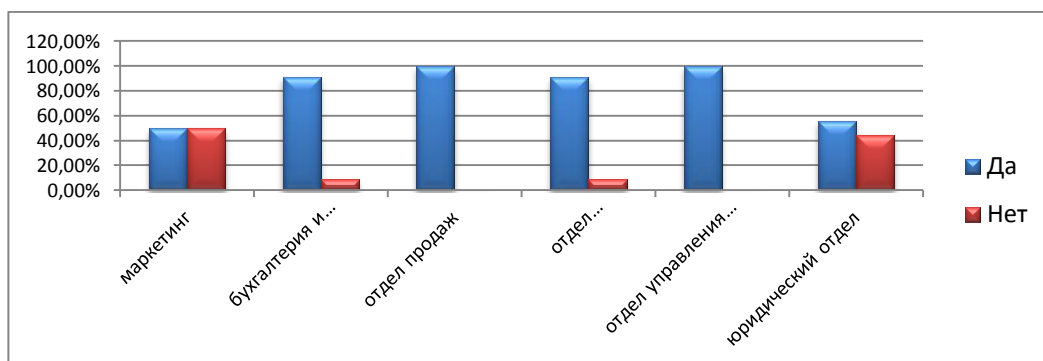
Наиболее автоматизированными функциями по-прежнему остаются бухгалтерия и финансовая служба, на достаточно высоком уровне автоматизация работы отдела продаж, отдела по работе с клиентами и системы управления рисками. Поддержку и текущее сопровождение ИС компании предпочитают как полностью передавать

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.

Диаграмма №2 Стратегия развития ИС по подразделениям



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.

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.

Более подробную информацию о результатах исследования вы можете получить на сайте Консалтингового агентства «Территория лизинга» и Подкомитета ТПП РФ по лизингу

Консалтинговое агентство «Территория лизинга»