

ПОДГОТОВКА К ОЦИФРОВКЕ

В СФЕРЕ ЛИЗИНГА, КАК И ВО МНОГИХ ДРУГИХ ОТРАСЛЯХ ЭКОНОМИКИ, НАБИРАЕТ ОБОРОТЫ ПРОЦЕСС ЦИФРОВИЗАЦИИ. НА РЫНКЕ ПОЯВЛЯЮТСЯ РАЗЛИЧНЫЕ РЕШЕНИЯ ПО КОНТРОЛЮ ЗА СОСТОЯНИЕМ ПЕРЕДАННОГО ЛИЗИНГОПОЛУЧАТЕЛЮ ИМУЩЕСТВА, ВНЕДРЯЮТСЯ НОВЫЕ СЕРВИСНЫЕ ПРОДУКТЫ. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ОТРАСЛИ СЧИТАЮТ, ЧТО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИТ-РЕШЕНИЙ ПОЗВОЛЯЕТ НЕ ТОЛЬКО ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ БИЗНЕСА, НО И СДЕЛАТЬ КОММУНИКАЦИЮ С КЛИЕНТОМ БОЛЕЕ БЫСТРОЙ И УДОБНОЙ. ДМИТРИЙ МАТВЕЕВ

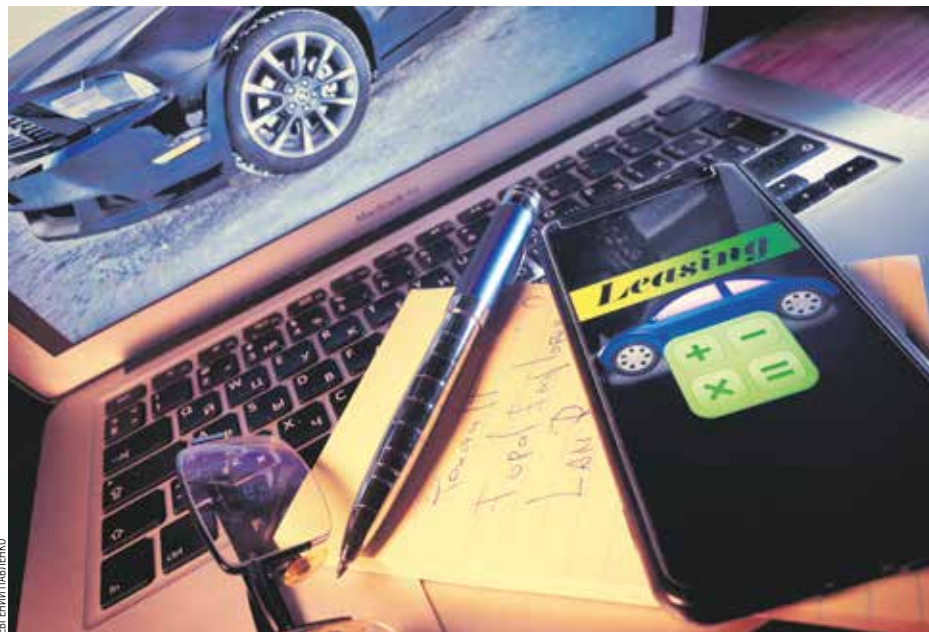
В лизинговой отрасли диджитализация наиболее заметна в части коммуникации с клиентами и партнерами, говорит руководитель дирекции продуктового развития и взаимоотношений с партнерами компании «Балтийский лизинг» Андрей Волков. В связи с этим компания уделяет много внимания онлайн-ресурсам, интерфейс которых старается сделать максимально «дружелюбным» для пользователей.

«Недавно мы обновили сайт, который из обычной информационной страницы превратился в удобный интерактивный портал, с подробными каталогами имущества и различными опциями онлайн-коммуникации. В итоге конверсия сайта увеличилась более чем на 30%, и мы увидели рост онлайн-заявок на лизинг. Растут также и качественные показатели за счет привлечения более квалифицированных контактов. Мы это отслеживаем практически в онлайн-режиме», — говорит господин Волков. По его словам, первые успехи есть в проекте онлайн-продаж в сотрудничестве с банками-партнерами, страховыми компаниями, поставщиками оборудования и техники.

В настоящее время процесс заключения сделки в «Балтийском лизинге» практически полностью можно реализовать в дистанционном режиме. «Конечно, мы встречаемся с клиентами, когда знакомимся с их бизнесом, и в момент подписания договоров и передачи имущества. Все остальные вопросы можно решить онлайн, для этого есть колл-центр, каналы коммуникации на сайте, система электронного документооборота, личный кабинет и многое другое», — перечисляет господин Волков.

ЛИЗИНГ НА АВТОМАТЕ Директор по развитию «Лентранслизинга» Алексей Сирота рассказывает, что его компания готовится к внедрению системы CRM в 2019 году и сейчас выбирает провайдера для ее внедрения. Уровень автоматизации в «Лентранслизинге», по его оценке, является достаточным для проведения сделок в комфортном для клиентов режиме.

Главным технологическим событием текущего года для группы компаний «Интерлизинг» стал переход на платформу 1С по всем операциям, связанным с деятельностью компании, указывает руководитель Северо-Западного дивизиона группы Анна Голикова. «Именно переход на платформу 1С позволил нам существенно автоматизировать процесс лизинговой сделки, а именно сделать его процессом как таковым. Движение лизинговой сделки от получения заявки до передачи комплекта документов в электронный архив теперь происходит автоматически, то есть завершение одного этапа запускает сле-



ЦИФРОВИЗАЦИЯ ЛИЗИНГОВОЙ СФЕРЫ ПРЕЖДЕ ВСЕГО ВЫРАЖАЕТСЯ ВО ВНЕДРЕНИИ НОВЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

дующий, задачи в подразделении создаются автоматически, реагируя на определенные триггеры. Например, размещение в архиве комплекта договоров запускает процесс контроля поступления аванса, поступление аванса запускает процесс получения финансирования и оплаты», — уточняет она.

Обмен закрывающими документами по лизинговым услугам уже происходит в электронном виде с клиентами, которые акцептовали приглашение «Интерлизинга» в личном кабинете, отмечает госпожа Голикова. Следующим шагом должен стать полный переход на обмен документами в онлайн-пространстве. «Не думаю, что в скором времени можно полностью отказаться от встречи с клиентом, так как проверка финансово-хозяйственной деятельности все-таки требует личного присутствия в месте ведения бизнеса. Но обмен документами, подписание сделки — это то, что уже сейчас можно полностью перевести в онлайн», — считает она.

Генеральный директор лизинговой компании «Европлан» Александр Михайлов указывает на то, что большинство информационных систем в компании — собственной разработки. «Разумеется, мы используем сторонние сервисы, обеспечивающие нас необходимой информацией, например, сервисы некоторых госорганов, однако даже в этих случаях мы стараемся интегрироваться с первоисточниками, а не приобретать стороннее решение», — говорит он.

По словам руководителя компании, такой подход позволяет быть гибким в развитии собственных продуктов и про-

цессов, не зависеть от подрядчиков и снижать операционные риски. «Сегодня процесс лизинговой сделки в «Европлане» глубоко автоматизирован. Так, основные этапы — подготовка коммерческого предложения, верификация документов клиента и поставщика, оформление сделки, ее дальнейшее обслуживание — уже проходят в автоматическом режиме», — рассказывает господин Михайлов.

При этом, как указывает топ-менеджер, никогда нельзя говорить, что компания автоматизирована на 100%. Рынок развивается, меняются продукты и процессы, и даже достигнув высокого уровня автоматизации процессов внутри компании, потребность в развитии всегда появляется со стороны клиентов, партнеров и госорганов, считает он.

ДЕРЖАТЬ ДИСТАНЦИЮ В лизинге, как и в любой другой отрасли, технологическое развитие зависит от общего уровня автоматизации участников рынка, уверен господин Михайлов. В настоящее время есть определенные трудности в построении автоматизированного взаимодействия с некоторыми государственными структурами, информация от которых необходима на различных этапах лизинговой сделки, например с Федеральной службой судебных приставов, ГИБДД и судами, поясняет он. «Кроме того, не все клиенты готовы к высокотехнологичному взаимодействию с лизинговой компанией. Наши продукты ориентированы на средний и малый бизнес, который часто не может обеспечить со своей стороны достаточную технологическую площад-

ку из-за ее дороговизны», — добавляет он. В настоящее время компания строит механизм трехстороннего электронного взаимодействия между клиентом, поставщиком предмета лизинга и лизинговой компанией. Конечная цель — заключение сделки и ее обслуживание дистанционно. Достичь этого «Европлан» планирует с использованием электронно-цифровых подписей для обмена не только первичными учетными документами, но и неформализованными документами: договорами, актами, соглашениями.

«Балтийский лизинг» предлагает своим клиентам воспользоваться электронным личным кабинетом, в котором можно найти всю актуальную информацию как по текущей сделке, так и по другим продуктам компании в целом, говорит господин Волков. Клиент может пользоваться личным кабинетом на любом гаджете, будь то смартфон, планшет или стационарный компьютер. «Приложение дает возможность обмениваться с менеджером документами, контролировать ход сделки, получать самую актуальную информацию по специальным предложениям компании», — уточняет он.

Мы используем не клиентское, а коммерческое приложение, которое направлено на то, чтобы упростить и ускорить процесс заключения сделки, говорит госпожа Голикова. «Речь идет о web-CRM — приложении, которое позволяет менеджеру коммерческого управления всегда быть на связи с клиентом и в то же время в процессе сделки, где бы он ни находился: рассчитать график, запустить согласование сделки, выгрузить договор лизинга», — поясняет руководитель дивизиона группы.

По словам господина Михайлова, личный кабинет — один из самых развитых сервисов «Европлана». Он представляет собой сайт с авторизованным доступом и является инструментом самообслуживания для клиента. Помимо получения детальной информации по всем сделкам, услугам страхования, допуслугам, акциям, спецпредложениям, в нем можно автоматизированно получать необходимые бухгалтерские документы, информацию о штрафах ГИБДД, оформлять необходимые запросы на обслуживание, изменение параметров сделки и подавать заявки на новые сделки. «Также сервис позволяет клиенту самостоятельно добавлять пользователей и устанавливать необходимые для них права доступа, создавая, таким образом, отдельные учетные записи, например, для бухгалтера, директора, начальника автопарка. В перспективе он должен стать основным каналом для общения клиента с нами», — заключает Александр Михайлов. ■