

УДК 339.372.842

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ КОМПАНИИ,
РЕАЛИЗУЮЩЕЙ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ**

Е.В. Балахонова, А.А. Рябова

*ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет»
г. Пенза, Россия*

В статье проанализирована ситуация на российском рынке информационных технологий, а также даны рекомендации по совершенствованию системы продаж одной из представленных на нём компаний.

Ключевые слова: система продаж, рынок информационных технологий, рынок программного обеспечения.

Рынок информационных технологий в Российской Федерации включает в себя такие сегменты, как ИТ-услуги, программное обеспечение и аппаратно-техническое обеспечение (оборудование). Он составляет всего 1,4 % от объёма ВВП, при этом в общей структуре рынка импортное аппаратно-техническое обеспечение занимает наибольшую долю, в то время как рынок ИТ-услуг составляет лишь 30%, а рынок программных продуктов 14 % от общего объёма. На экспорт в настоящее время приходится всего 14 % объёма российского рынка ИТ. При этом, например, в США объём рынка информационных технологий превышает 500 млрд долл. и составляет более 5 % от ВВП; в других странах с динамично развивающимися отраслями ИТ доля экспорта преобладает в общей структуре и составляет до 70 % (Израиль) или 80 % (Индия).

Активным потребителем ИТ-услуг у нас является государство. Как и в развитых странах, доля спроса с его стороны за последние пять лет на

внутреннем рынке информационных технологий достигала 30 %, что стало существенным стимулом роста отрасли. Значительный объем спроса приходится на несколько крупных компаний, контролируемых государством: ОАО «Газпром», РАО «Российские железные дороги», РАО «ЕЭС России», ОАО «Аэрофлот», ОАО «Связьинвест». Активным источником спроса на рынке информационных технологий являются также предприятия финансовой и нефтегазовой отрасли, связи и торговли. Metallургия, машиностроение, транспорт и другие отрасли в этом плане значительно отстают.

Объем покупок и продаж российского рынка информационных технологий составляет 3,3964 млрд долл., или 28 % (оборудование, ПО, ИТ-услуги) от всей отрасли. При этом среднегодовой рост инвестиций в информационные технологии со стороны компаний составляет до 11 %.

По данным CNEWS, в рейтинге 100 крупнейших ИТ-компаний по отраслевой специализации рынка ИТ наблюдается рост количества компаний в сфере ИТ-слуг, затем следует интеграция, на третьем месте разработка программного обеспечения, далее идут сбытовая деятельность и производство ПК. При этом наблюдается концентрация рынка информационных технологий на европейской части России, преимущественно в Москве и Санкт-Петербурге. Вызвано это, прежде всего, основной концентрацией здесь капитала и развитостью информационных сетей. Кроме того, одной из основных причин, по которой рынок ИТ сконцентрирован в Москве и Санкт-Петербурге, является импорт высокотехнологичной продукции из европейских стран.

Отечественный рынок программного обеспечения отстаёт по большинству характеристик как от развитых, так и от многих развивающихся стран, что вызвано общеэкономическими причинами: неготовностью многих предприятий инвестировать в долгосрочные ИТ-проекты и низким уровнем материального благосостояния основной части населения.

Вместе с тем, развитие отрасли программного обеспечения в России сдерживается и рядом других барьеров: неразвитостью базового законодательства в сфере информационных технологий; низким спросом на программное обеспечение со стороны основных групп потребителей (государства, населения, предприятий); проблемами, ограничивающими развитие экспорта в сфере программного обеспечения. К проблемам институционального характера относятся: низкий уровень развития механизмов привлечения финансирования; недостаточный уровень развития и доступности телекоммуникационной инфраструктуры; несоответствие системы подготовки профессиональных кадров в сфере информационных технологий мировым стандартам; отсутствие эффективных механизмов применения законодательства о защите интеллектуальной собственности.

Предприятия отрасли ИТ, специализирующиеся на программном обеспечении, не могут самостоятельно решить указанные проблемы. Для этого необходимо проведение скоординированной государственной политики, направленной на устранение имеющихся барьеров и обеспечение го-

сударственной поддержки развития рынка программного обеспечения в России. Хотя бы частичное решение указанных проблем будет способствовать распределению компаний по всей территории страны, развитию региональных рынков и, как следствие, повышению экономического потенциала РФ. Развитие отрасли программного обеспечения будет способствовать росту производительности труда во всех отраслях экономики, эффективности использования человеческих и материальных ресурсов, что внесет заметный вклад в рост ВВП и сокращение сырьевой зависимости российской экономики.

По прогнозу экспертов, в 2015 г. продажи оборудования в свободно конвертируемой валюте снизятся примерно на 20%, а программных продуктов – на 30%, ИТ-услуги сохранят нынешний объём в рублях (но в основных мировых валютах сократятся). По прогнозу чиновников, при консервативном сценарии экономического развития к 2030 г. объём российского ИТ-рынка увеличится в 2,7 раза по отношению к показателю 2011 г. и достигнет 4 102,6 млрд руб., а при инновационном сценарии – в 3,7 раза до 5 640,4 млрд руб. По прогнозу Минэкономразвития, основной тенденцией ИТ-рынка на эти годы станет снижение доли аппаратных средств в его общей структуре и переход к формированию рынков программного обеспечения и услуг. При этом доля рынка программного обеспечения и рынка услуг при инновационном сценарии будет выше, чем в консервативном сценарии развития. Значения по отдельным сегментам ИТ-рынка на основе данных технологических платформ отличаются от показателей, приведенных в отчёте чиновников. Так, техплатформы оценили объём российского рынка программного обеспечения за 2011 г. в 208,5 млрд руб. и прогнозируют его рост к 2020 г. до 858 млрд руб.

В 2014 г. (по сравнению с 2013 г.) изменилась картина отношения к лицензионному программному обеспечению. В частности, в корпоративном секторе стали приобретать лицензионные программы значительно большее число государственных и административных структур, компаний из медицинской сферы, оптовой торговли, архитектуры и строительства. Политика компании по легализации напрямую связана с её размерами: чем крупнее компания, тем больше она готова к покупке лицензионных программ.

Наиболее популярными программами для домашнего ПК являются антивирусы, установленные у 93 % потребителей. Далее идут игры – 65 %, электронные переводчики и графические редакторы – по 58 % соответственно. В сегменте корпоративных пользователей антивирусы также удерживают первенство – они установлены у 87 % потребителей. Далее следуют офисные программы (85 % потребителей), программное обеспечение из раздела «Интернет и локальные сети» (68 %), бухгалтерские программы (66 %), программы по безопасности (52 %), графические редакторы и дизайнские программы используют (38 %).

В сегменте корпоративных потребителей ведущая доля по объемам продаж программного обеспечения принадлежит крупным предприятиям. В частности, по объёму затрат на автоматизированные системы управле-

ния предприятием доля наиболее крупных компаний составляет 59 %. Еще 23 % продаж приходится на компании из сектора «крупный бизнес», доля предприятий малого и среднего бизнеса – 13 и 5 % соответственно. В других сегментах российского рынка программного обеспечения (системы безопасности, СУБД и другие) доля затрат предприятий среднего и малого бизнеса не превышает 15 %.

В заключение обзора, говоря о перспективах развития российского рынка программного обеспечения, надо отметить, что, хотя он активно растёт и развивается, но насыщается преимущественно за счёт иностранных производителей.

Таким образом, можно сказать, что влияние мирового финансового кризиса и антироссийских санкций, безусловно, отрицательно сказалось на различных сегментах рынка информационных технологий. Однако по оценкам аналитиков, российский ИТ-рынок останется крупнейшим рынком в Центральной и Восточной Европе и будет продолжать развиваться, что, в свою очередь, благополучно скажется на экономике страны в целом.

Выбранный нами для анализа в рамках дипломного проектирования рынок программного обеспечения, позволяющего автоматизировать финансово-хозяйственную деятельность предприятия, постоянно развивается, конкуренция на нем растёт. Компания, стремящаяся к успеху на этом рынке (в нашем случае объектом исследования стало ООО «БИТ Основа Бизнеса»), должна постоянно совершенствовать имеющуюся у неё систему продаж. С этой целью нами были предложены и детально проработаны мероприятия по совершенствованию следующих направлений деятельности данной компании:

- 1) совершенствование структуры отдела продаж;
- 2) ориентация маркетинга на привлечение клиентов;
- 3) обучение персонала специфике работы с программным продуктом.

Последовательная реализация содержащихся в работе рекомендаций по совершенствованию системы продаж ООО «БИТ Основа Бизнеса» позволит этой компании стабилизировать свою сбытовую деятельность в сложившихся сейчас на рынке кризисных условиях.

IMPROVEMENT OF SALES SYSTEM COMPANY IMPLEMENTING THE SOFTWARE FOR THE SERVICE INDUSTRY

E.V. Balakhonova, A.A. Ryabova

*FSBEI HPE «Penza state University»,
Penza, Russia*

The article analyzes the situation on the Russian market information technologies, and recommendations for improving the system of sales of one of the companies.

Keywords: sales system, the information technology market, the software market.