

Биллинговые системы в ЖКХ как инструмент бизнеса

А.А. Карев,
вице-президент по развитию вертикальных рынков
IBS-Borlas

Источник: Издательский Дом "РЦБ", Журнал "ЭнергоРынок" # 10 за 2007 год,
<http://www.e-m.ru/archive/articleser.asp?aid=8457>.



Рынок биллинговых систем для ЖКХ эпохи реформирования только зарождается. Какие из этих систем применяют в настоящее время российские энергосбытовые компании и в целом поставщики услуг ЖКХ, управляющие компании, единые расчетные центры? Как правило, используется набор разрозненных, чаще всего "самописных" приложений, реализующих отдельные функции биллинга, которые были разработаны в дореформенную эпоху. Попытки развивать эти приложения до уровня требований, предъявляемых к современным биллинговым системам, очевидно, мало перспективны.

В журнале "ЭнергоРынок" № 4 за 2007 г. опубликована статья Максима Осорина "Технология создания биллинговой системы". Автор убедительно показывает, что и с технической точки зрения, и с точки зрения бизнеса современная биллинговая система должна быть интегрированным комплексом приложений, который разрабатывается и сопровождается программной компанией, обладающей компетенцией в данной предметной области и применяющей современные программные технологии. Также верно отмечены малое предложение высококлассных систем на российском рынке биллинга для энергетики и ЖКХ, а также в целом неразвитость этого рынка.

Нынешняя ситуация с биллинговыми системами в ЖКХ не уникальна - аналогичное положение с ключевыми ИТ-системами имело место практически во всех отраслях российской экономики в начале проведения в них рыночных реформ. Конкуренция на рынке потребовала ввода систем, которые рассматривались новыми владельцами и топ-менеджерами уже не как информационные технологии сами по себе, а как инструмент поддержки бизнеса, одно из средств реорганизации предприятий для эффективной деятельности в рыночных условиях. Новые системы, как правило, являющиеся комплексами программных решений, стали замещать наборы старых разрозненных приложений. Например, в банковской сфере произошел переход к интегрированным банковским системам (ИБС)

российских и зарубежных программных компаний, которые специализируются на данной тематике. Для организаций и предприятий многих отраслей такими комплексами являются ERP-системы, прежде всего, от компаний Oracle, SAP, Microsoft. Скажем, в телекоммуникационной сфере, где, подобно энергетике и ЖКХ, информационные биллинговые системы - ключевые, уже произошел такой переход к интегрированным комплексам.

Фокус переносится с back-end на клиента

Для информационных систем (включая биллинговые), разработанных в советский период, и в целом до реформы энергетики ЖКХ характерна ориентация на автоматизацию выборочных функций организаций и предприятий, прежде всего, ради повышения эффективности и удобства деятельности отдельных подразделений и рабочих мест. При этом вопросы интеграции информационных потоков в соответствии с логикой работы (бизнес-логикой) предприятия и его основных подразделений если и решались, то в незначительной степени. Интересы потребителей и их качество их обслуживания также не учитывались в должной мере, основными объектами автоматизации были, как сейчас говорят, back-end'ные, внутренние функции организаций ЖКХ. Автоматизация работы с клиентами уделялось меньше внимания, что в общем логично, ведь при отсутствии конкурентной среды у заказчика не будет выбора.

Но переход к рынку резко меняет это положение. Повышение уровня работы с потребителями, улучшение качества обслуживания и, соответственно, автоматизация этой деятельности средствами биллинговых систем приобретают первостепенную роль.

В соответствии с такой ориентацией сформированы зарубежные биллинговые системы, в целом - клиенто- и сервисно-ориентированные. Уже появляются и российские разработки такого типа.

Значение комплексных систем и проектного подхода

Очевидно, что курс на комплексные интегрированные системы от мировых лидеров является стратегическим для большинства крупных и средних организаций и предприятий различных отраслей. Поэтому мы например планомерно развиваем практику и предлагаем предприятиям энергетики и ЖКХ линейку бизнес-приложений корпорации Oracle (их разработку начала вести в свое время компания SPL), включая комплексную систему абонентского учета и биллинга Oracle Utilities Customer Care and Billing, признанную аналитическими агентствами лучшей в своем классе.

Для нынешнего этапа развития российской экономики (также сфера энергетики и ЖКХ) характерны тенденции централизации бизнеса, слияния, образования мощных холдинговых структур. Часто внедрение стандартизированного и централизованного ПО, прежде всего, интегрированных приложений, является чуть ли не единственным эффективным средством реализации учета и контроля на предприятиях холдинга, включая учет и контроль финансовых потоков, в том числе от продаж. А для акционеров и топ-менеджеров - еще и инструментом реальной оценки активов.

Применительно к холдингам в области ЖКХ можно выделить следующие актуальные задачи, решаемые с применением “тяжелых” биллинговых систем:

- обеспечение абонентского учета большого количества “разнородных” (по характеру потребления услуг ЖКХ) клиентов, и не просто контроля, а полноценного взаимодействия с ними (работа с подключением/отключением и др.);
- обеспечение расчета потребления энергоресурсов и других ресурсов, используемых в ЖКХ, с учетом потерь и транспортной составляющей, а также начисления за потребленные ресурсы;
- накопление данных для поддержки работы с должниками (с дебиторской задолженностью);
- накопление данных для аналитической отчетности, позволяющей выявлять “узкие места” в работе компании и находить точки приложения усилий для повышения эффективности бизнеса.

Внедрение современных биллинговых систем на предприятиях энергетики и ЖКХ России происходит в условиях реформирования этих отраслей и реорганизации деятельности предприятий, поэтому его эффективность не может быть только ИТ-проектом. Точнее, ИТ-проект по вводу биллинговой системы и, возможно, другого ПО (например, ERP-системы) должен являться частью большого проекта по реорганизации деятельности предприятия со значительной долей бизнес-консалтинга. Необходимо, чтобы последний был направлен на анализ и оптимизацию бизнес-процессов предприятия, в первую очередь связанных с отношениями с клиентами, с продажей им услуг. В целом же рамки такого проекта по

реорганизации деятельности и управления предприятием определяются стратегией развития бизнеса с ориентацией на поставленные его владельцами бизнес-задачи, при этом биллинговые и другие информационные системы являются инструментами этого бизнеса.

И “легкие”, и “комплексные” - это реально

Как показывают российский и мировой опыт, курс на комплексные интегрированные системы не исключает применения более “легких” систем. Причем, в некоторых случаях оптимальным решением может быть их равноценное использование.

По опыту различных отраслей, сложные интегрированные системы (т. е. комплексы приложений) не вытесняют менее функциональные “легкие” приложения. Предприятия внедряют ERP-систему от Oracle или Microsoft, но и даже в меньшем масштабе продолжают использовать в ряде направлений своей деятельности “легкие” разработки - собственные или производства российских компаний. Часто это временное решение - на два-три года, пока не будет завершено развертывание и внедрение комплексной системы. Бывают случаи, когда принимается принципиальная позиция: “легкая” система используется там, где ее достаточно (в филиалах, например).

В российском ЖКХ также есть случаи внедрения и использования комплексной и “легкой” биллинговых систем. Холдинг “Комплексные энергетические системы”, консолидированный оборот которого достигает 4,1 млрд дол., управляет стратегическими пакетами акций в генерирующих компаниях ТГК-5, ТГК-6 и ТГК-9, ОГК-2 и ОГК-4, в десяти сетевых распределительных и девяти энергосбытовых организациях, а также 75 % акций “Российских коммунальных систем” - крупнейшей частной компании в российском ЖКХ. Для эффективной организации функций продаж в холдинге была создана отдельная компания “Комплексный расчетный центр”, задачей которой являются централизация, стандартизация и автоматизация работы с клиентами на базе расчетно-информационной платформы, объединяющей технологию продаж потребителю любого типа, биллинг предоставляемых энерго- и теплоресурсов, жилищно-коммунальных услуг, центр обработки вызовов и платежную систему.

Холдинг долго выбирал биллинговую систему и остановил свой выбор на комплексе Oracle Utilities, а именно - на пакетах приложений Oracle Utilities Customer Care & Billing и Enterprise Business Advisor. Первое - это система абонентского учета и биллинга, необходимая для организации централизованных расчетов за мультиэнергетические услуги для всех типов потребителей. Второе - горизонтальное решение класса Business Intelligence, позволяющее эффективно организовать работу среднего и высшего руководства компаний энергетики и ЖКХ с аналитической информацией. В результате их внедрения будет создана единая централизованная

биллинговая система (одна из крупнейших в мире) для обслуживания 9,9 млн потребителей “КЭС-Холдинга” более чем в 20-ти регионах России, а также в странах СНГ. К концу года завершатся пилотные проекты в Пермской области, затем планируется тиражирование системы на другие регионы, в которых работает “КЭС-Холдинг”, с добавлением новых услуг, включая газо- и водоснабжение, водоотведение и ЖКУ. Вместе с тем, в ряде подразделений холдинга в настоящее время используются отечественные “легкие” биллинговые системы - показатель высокой потребности в биллинге и понимания того, что в ряде случаев часть задач можно решить “малой кровью”. Но в масштабах холдинга стратегический выбор сделан в пользу комплексного решения, позволяющего централизованно решать задачи биллинга и, что важно, учитывающего опыт стран, давно работающих в условиях конкурентного рынка энергетики и ЖКХ.

Заключение

Реформирование жилищно-коммунального хозяйства нашей страны, что становится очевидно, процесс долгий и непростой. Этап перехода к новым бизнес-моделям требует огромных капиталовложений и серьезных организационных усилий. Немалыми будут в том числе расходы предприятий и отрасли в целом на информационные системы. Затраты надо оптимизировать, а системы - использовать максимально эффективно. Развитие рынка биллинговых систем для ЖКХ предоставляет отечественным предприятиям шанс успешно решить эту проблему.