



Мария Суханова

Биллинг, который больше, чем просто биллинг

Биллинг, или автоматизированная система расчетов, — центральное приложение для любого телекоммуникационного оператора. При слиянии телекоммуникационных бизнесов ему принадлежит роль главного объединяющего фактора.

Группа компаний «Мультирегион», основанная в 2004 г. и работающая под торговой маркой «Мультинекс», специализируется на предоставлении услуг кабельного и цифрового телевидения, а также широкополосного доступа в Интернет по стандартам Ethernet (для оптических сетей) и DOCSIS (для более старых сетей на основе коаксиального кабеля). Организационно «Мультирегион» представляет собой холдинг с центром в Москве и дочерними предприятиями в 37 городах России. В общей сложности у него насчитывается около миллиона абонентов. Расширение холдинга происходит за счет как создания операторов с нуля, так и приобретения существующих компаний. В обоих случаях на новых дочерних предприятиях устанавливается стандартная автоматизированная система расчетов (АСР), обеспечивающая, помимо биллинга, ряд других важных и полезных функций.

Выбор решения

«Мы с самого начала, еще при запуске проекта приняли решение, что у нас должна быть единая унифицированная АСР (биллинг) с общими для всех стандартами, которая бы обеспечила единый контроль деятельности дочерних предприятий с нашей стороны», — рассказывает Алексей Петров, директор по развитию ЗАО «Мультирегион». Отсюда следовали требования универсальности, тиражируемости и расширяемости.

Тендер по выбору системы прошел в 2005 г. Фактически речь шла о выборе не только и не столько продукта с нужными характеристиками, сколько постоянного партнера, способного развивать и совершенствовать его по мере развития рынка. Телекоммуникационный рынок претерпевал тогда серьезные изменения — центр тяжести переносился с канала связи на услуги, предоставляемые посредством этого канала конечному пользователю. Было ясно, что на АСР это отразится самым серьезным образом, хотя никто не мог бы предсказать, какие конкретно функции понадобятся завтра. «Мультирегион» отказался от собственной разработки, которая на начальном этапе обошлась бы значительно дешевле любого покупного продукта, поскольку зависимость от своих специа-

листов всегда означает большой риск. Нужную степень надежности могла обеспечить только внешняя высокопрофессиональная команда, желательна стабильная и имеющая опыт разработки продуктов, ориентированных именно на рынок кабельного телевидения и широкополосного доступа. Всеми этими качествами обладала компания «ФОРС — Центр разработки». С 1998 г. она выпускает собственный специализированный программный продукт для операторов связи — автоматизированную систему расчетов Fastcom. ФОРС также предложила достаточно выгодные условия по цене.

«Система Fastcom изначально задумана как универсальная и тиражируемая, — говорит Алексей Петров. — Она создавалась не специально для нас, но позволяет всякий раз выстроить ту конфигурацию, которая нужна заказчику, и используется в огромном количестве компаний. Это дает нам большой выигрыш». Сыграло свою роль и то, что ФОРС — сертифицированный мастер-партнер компании Oracle, специализирующийся на разработке прикладных программ на базе ее продуктов. СУБД Oracle, в свою очередь, является базовым продуктом для Fastcom. Стоимость лицензий данной СУБД при приобретении их через ФОРС вместе с системой Fastcom значительно ниже стандартной рыночной цены. «Со времени начала нашего плотного взаимодействия как поставщика и пользователя «Мультирегион» провел огромную работу с точки зрения легализации базового ПО, — считает исполнительный директор компании ФОРС Юрий Зятьков. — Сегодня у этого нашего заказчика практически во всех дочерних подразделениях используются лицензированные базовые продукты, а именно СУБД Oracle. Тем бизнес-единицам, где этого еще не сделано, лицензии будут поставлены в самое ближайшее время. Такого не всем удастся добиться».

Внедрение, обучение, поддержка

С начала сотрудничества «Мультирегиона» и ФОРС АСР Fastcom была установлена в 37 компаниях, входящих в холдинг. Собственно внедрение происходит очень различно в зависимости от предприятия. Если это вновь образованный оператор, процедура предельно проста: дистрибутивы про-

грамм привозятся на место, устанавливаются на серверную группу, и через пару дней уже можно начинать работу (конечно, для этого на месте должен присутствовать обученный персонал).

Если компания уже работала на рынке до присоединения к «Мультирегиону», ее необходимо перевести со старого биллинга на Fastcom. В относительно простых случаях специалисты «Мультирегиона» осуществляют переход самостоятельно, в более сложных обращаются за поддержкой в ФОРС. Здесь необходимо проанализировать процессы компании-оператора, а затем провести миграцию данных, добившись полного совпадения баланса. После того как две системы — старая и новая — начнут выдавать полностью совпадающее сальдо, можно отбросить старую систему и работать только в АСР Fastcom. Процесс миграции для компании, имеющей десятки или сотни тысяч абонентов, может занимать несколько месяцев; иногда он включает некоторую доработку системы Fastcom.

«У нас сейчас остается две бизнес-единицы, которые еще не перешли на АСР Fastcom, — рассказывает Алексей Петров, — и я думаю, что в этом году мы их наконец переведем. Это операторы, давно работающие на рынке, — соответственно их перевести сложнее всего». Проблемы перехода — прежде всего «человеческие», они связаны с поиском специалистов, обучением, просто нежеланием людей расставаться с привычной системой. Несколько раз команды, внедрявшие Fastcom, сталкивались с серьезным сопротивлением на местах, но до сих пор проекты удавалось доводить до логического завершения. В «Мультирегионе» хорошо понимают, что преобразование нужно провести максимально безболезненно и незаметно: любые, даже незначительные нарушения работы оператора означают потерю «живых» денег.

Специалисты «Мультирегиона» обучаются в московском Учебно-консультационном центре ФОРС, где они осваивают как непосредственно Fastcom, так и Oracle. Продолжительность курса — от недели до десяти дней. От компании-оператора должны приехать минимум трое — системный администратор, работник, ответственный за эксплуатацию системы, и резервный специалист, который будет при необходимости подменять основных сотрудников. В дальнейшем они по мере необходимости обучат работе с АСР Fastcom остальных пользователей. Этот расчет верен для молодых компаний, создаваемых в небольших городах, где весь штат, как правило, насчитывает 10—15 человек. Более крупным операторам, естественно, может потребоваться обучить значительно больше сотрудников. Для некоторых категорий персонала организуется поддерживающее обучение, позволяющее им углу-

бить свои знания по технологиям Oracle и Fastcom; кроме того, учебные занятия проводятся специалистами ФОРС и на местах.

«Мы всякий раз индивидуально определяем перечень людей, которым необходимо обучаться, причем делаем это совместно с ФОРС. И для нас, и для них важно, чтобы сотрудники разбирались в Fastcom и не допускали неправильных действий, способных усложнить техническую поддержку», — говорит Алексей Петров. При этом значительную часть технических консультаций «Мультирегион» обеспечивает самостоятельно, с помощью собственного центра компетенции.

Развитие

АСР Fastcom — универсальная комплексная система, способная поддерживать практически весь спектр услуг связи и выступать при этом в качестве единой интеграционной платформы. Система обеспечивает автоматизацию всех ключевых функций оператора, включая учет, финансы, взаимоотношения с пользователями, создание новых услуг и многое другое. Разумеется, все эти функции — результат эволюции, и разработчики определяли (и сейчас определяют) направления развития продук-

Процесс миграции для компании, имеющей десятки или сотни тысяч абонентов, может занимать несколько месяцев

та, стараясь максимально учесть пожелания операторов. Так, сразу же после заключения договора с «Мультирегионом» маркетинговый блок АСР был по его заказу дополнен целым рядом опций, связанных с проведением исследований рынка, различных акций и кампаний по продвижению новых сервисов. Раньше ничего подобного не существовало ни в одной российской системе подобного класса. Несколько позже появились различные виды моментальных платежей, работа с кредитными картами, платежными терминалами, личный кабинет и многое другое. На текущий год запланировано новое большое расширение, необходимое «Мультирегиону». «От прежнего продукта осталось, наверное, только название, — замечает Алексей Петров. — Это уже качественно совершенно другая расчетная система (биллинг), иного порядка мощности, причем не по количеству абонентов, которое она позволяет обслуживать, а по функционалу».

Сегодня единая автоматизированная система расчетов позволяет центральному руководству холдинга в реальном времени отслеживать из Москвы все расчеты дочерних предприятий, не нарушая работу Fastcom на местах. Следующим шагом, возможно, станет объединение всех используемых АСР в единое целое. ■