

УДК 346.7

ФОРМИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ КАК ОСНОВЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ В ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ КОРПОРАЦИИ



Е.А. Фокина*

В статье рассмотрены информационные технологии как на инструмент повышения качества корпоративного управления. Сформулирована проблема формирования информационных систем в телекоммуникационных корпорациях.

Ключевые слова: автоматизация; телекоммуникации; системы; бизнес-процесс; управление; информационные технологии.

FORMATION OF THE INFORMATION SYSTEM AS A BASIS OF CORPORATE GOVERNANCE IN TELECOMMUNICATION CORPORATION

E.A. Fokina

The article deals with information technology as a tool to improve the quality of corporate governance. Formulated the problem of formation of information systems in telecommunication corporations.

Keywords: automation; telecommunications; systems; business process; management; information technology.

Сложность деятельности телекоммуникационных корпораций увеличивают информационный разрыв между корпоративным центром и бизнес-единицами. Решение данной проблемы требует создания новых средств автоматизации, моделирования систем и способов обмена информацией. Информационная связь корпоративного центра и бизнес-единиц образует коммуникационную структуру корпорации, основой которой является информационная система.

Информационная система определяется как набор взаимосвязанных компонентов, которые собирают (или выбирают), обрабатывают, хранят и распределяют информацию, используемую в процессе принятия решений, координации и управления в организации [2, с. 25].

Информационная система состоит из следующих основных компонентов:

- программного обеспечения;
- правил использования программного обеспечения;
- аппаратно-технических средств;
- информационного обеспечения;
- обслуживающего персонала.

На современном этапе необходимо создание и внедрение современной информационной системы, которая в целом обеспечивала бы функционирование телекоммуникационной корпорации.

Информационная система телекоммуникационной корпорации должна иметь следующие программные и технологические особенности, предназначенные для улучшения ее эксплуатационных

* Фокина Елена Анатольевна, старший преподаватель кафедры экономической информатики и управления факультета Управления и региональной экономики Волгоградского государственного университета, кандидат экономических наук. E-mail: fokina-ea@mail.ru

качеств [4, с. 84]:

- наличие у всех абонентов лицевого счета;
- одинаковый подход к предоставлению в базу данных как физического, так и юридического лица, что дает возможность иметь в базе у одного физического лица несколько телефонов, банковские реквизиты и т.д.;
- средства контроля и ограничения прав доступа на уровне базы данных;
- возможность использования в аварийных ситуациях зеркальной копии основной базы данных на другом смежном магнитном носителе или узле сети;
- наличие у каждого абонента текущего состояния его счета;
- возможность гибкого управления тарифами;
- возможность интеграции системы в Интернет: доступ к данным посредством Web-браузеров, рассылка счетов по электронной почте, факсу;
- просмотр и анализ данных с помощью стандартных офисных программ (MS Excel, MS Access и др.).

Планируется корпоративная информационная система как единая система, охватывающая все основные области бизнеса корпораций телекоммуникационной отрасли: BSS (business support system – управление, планирование, экономика, бухгалтерский и налоговый учет, управленческий документооборот); OSS (operation support system – система поддержки операционной деятельности оператора связи). Выделим основные процессы операционной деятельности телекоммуникационной корпорации: управление производительностью сети, сетевая эксплуатация, управление услугами, системами и ресурсами.

Современная система OSS/BSS представляет собой сложную распределенную информационную систему, построенную на базе компонентного подхода, но функционирующую как единый механизм. Такая система должна обеспечивать автоматизацию и контроль множества сквозных бизнес-процессов предприятия, выполняющихся в нескольких информационных системах различного назначения [3, с. 316]. Внедрение BSS-решения позволит улучшить клиенто-ориентированные процессы: выставление счета, сбор платежей и др. К системам поддержки и развития бизнеса относятся:

1. CRM-системы (Customer Relationship

Management) – системы абонентского обслуживания, учета абонентских данных и данных потенциальных клиентов, истории и анализа взаимодействий с абонентами;

2. Биллинговые системы (Billing) или автоматизированная система расчетов (ACP) – автоматизированные системы взаиморасчетов с абонентами и детализации предоставляемых услуг. Биллинговая система выполняет три основные функции [3, с. 316]:

- сбор, первичная обработка, контроль и регистрация сведений о потреблении пользователями услуг связи (англ. Accounting).
- тарификация и расчет стоимости оказанных услуг связи (англ. Charging).
- собственно биллинг – выставление счетов с учетом всех скидок, штрафов и т.п. и прием оплаты.

3. ERP-системы (Enterprise Resource Planning – планирование и управление ресурсами компании) – это системы управления, автоматизирующие и оптимизирующие процедуры, образующие бизнес-процессы оператора связи: управление выполнением планов, планирование ресурсов, необходимых для предоставления услуг, ведение финансовой отчетности, учет и анализ результатов хозяйственной деятельности.

Система управления взаимодействием с клиентами (Customer Relationship Management, CRM) может стать новым этапом развития существующей в корпорации системы планирования ресурсов. Один из основных базовых принципов в CRM-системе: клиентская база – это важнейший актив корпорации, которым необходимо эффективно управлять. В CRM-системе предполагается, что все бизнес-процессы взаимодействия должны быть расписаны в виде цепочки ценности для клиента, звенья которой являются этапами, подлежащими контролю и управлению со стороны менеджеров корпорации. Это позволяет предлагать нужную услугу целевому сегменту в подходящий момент времени, используя наилучшие каналы доведения услуги до пользователей в сегменте. Измеримые показатели эффекта внедрения CRM: снижение издержек, увеличение объема продаж, расширение рынка и укрепление имиджа корпорации [3, с. 243].

Следует заметить, что ни одна информационная система не может решить все проблемы кор-

порации, тем не менее, она предназначена быть одним из инструментов управленческой деятельности. Опыт показывает, что в корпорациях, где четко определены цели и задачи деятельности, параметры управления и контроля для каждой бизнес-единицы, внедрение автоматизации при соблюдении принципов последовательности и постепенности происходит быстрее, а ее использование – значительно эффективнее. В этом случае деятельность каждого менеджера ориентирована не на процесс вообще, а на достижение определенных результатов, чаще всего финансовых, что организуется, контролируется и согласуется с помощью программных средств.

Отличительной особенностью телекоммуникационных корпораций является невещественный характер их продукции. Их деятельность, как известно связана с оказанием услуг, продвижением продуктов и, что наиболее – с предоставлением и обменом информацией. П. Друкер подчеркивает: «Значение информации будет возрастать по мере уменьшения необходимости всем сотрудникам работать в одном здании, в соседних кабинетах, и видеть друг друга сто раз на дню. Чем шире в организации будут применяться информационные технологии, – тем острее будет стоять вопрос адекватного информирования всех и каждого служащего» [1, с. 127].

В Российской Федерации в целях повышения эффективности работы отрасли связи, оживления телекоммуникационного рынка, повышения прозрачности его деятельности, информационной открытости и увеличения рыночной стоимости активов определены следующие этапы создания современной информационной базы отрасли связи [6, с. 6]:

- обеспечение высокой эффективности управления и повышения «прозрачности» финансовых потоков для сложных многофилиальных компаний;
- формирование сильной функциональной вертикали по направлениям: инвестиции, эксплуатация, продажи, информационные технологии, внедрение систем управления и контроля качества;
- создание эффективной модели управления корпорацией с учетом особенностей развития региональных рынков связи, реинжиниринг основных процессов, касающихся работы с пользователями услуг, внедрение передовых технологий,

которые обеспечивают эффективную информационную поддержку процессов обслуживания и предоставляют соответствующие инструменты;

- внедрение отдельного учета затрат и доходов, как следствие снижение затрат на производство единицы услуг, улучшение ключевых экономических показателей деятельности (увеличение количества обслуживаемых линий, прибыльности на одного работника, дохода на одну линию, фондоотдачи и т.д.);

- внедрение эффективных маркетинговых технологий, при определенных условиях могущих обеспечить корпорации превосходство на телекоммуникационном рынке;

- организация служб комплексного обслуживания потребителей, предоставляющих полный пакет услуг корпорации, внедрение центров взаимодействия с пользователями, позволяющих не только снизить издержки по обслуживанию пользователей, но и увеличить доходы компании;

- существенное усиление коммерческого блока (подразделения маркетинга, продаж и обслуживания), формирование специализированных подразделений для работы с VIP пользователями;

- обеспечение работы компаний, участвующих в создании телекоммуникационных и информационных услуг, в едином информационном пространстве, автоматизация основных технологических функций с целью повышения эффективности и качества (центры управления сетью, системы технического учета и активации, управление проектами, потоками работ и проблемными запросами, трудовыми ресурсами, а также системы сбора учетных записей, межоператорских расчетов).

Из вышеизложенного очевидно, что деятельность телекоммуникационной корпорации немыслима сегодня без разнообразных информационных и управляющих систем, таких как: биллинговые, бухгалтерские и складские программы, программы управления телекоммуникационными сетями и службами и т.п. В телекоммуникационных корпорациях успешно внедряются многотерминальные автоматизированные системы отечественных и зарубежных производителей для проведения комплексных расчетов, которые представляют собой комплекс программ для расчетов за все услуги связи и получения необходимых печатных форм и документов. Проводится комплексная автоматизация деятельности корпорации, организуется

корпоративная вычислительная сеть, охватывающая географически отдаленные бизнес-единицы. Создаются сетевые магистрали, объединяющие

локальные вычислительные сети бизнес-единиц и отдельные автоматизированные рабочие места.

Литература

1. Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке / П. Друкер ; пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2002. – 272 с.
2. Лодон Дж., Лодон К. Управление информационными системами / Дж., Лодон, К. Лодон ; пер. с англ.; под ред. Д.Р. Трутнева. – СПб.: Питер, 2005. – 912 с.
3. Менеджмент в телекоммуникациях / Под ред. Н.П. Резниковой, Е.В. Деминой. – М.: Эко-Трендз, 2005. – 392 с.
4. Самуйлов К.Е. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении телекоммуникационными компаниями / К.Е. Самуйлов, А.В. Чукарин, Н.В. Яркина. – М.: Альпина Паблишерз, 2009. – 442 с.
5. Чаадаев В.К. Бизнес-процессы в компаниях связи / В.К. Чаадаев. – М.: Эко-Трендз, 2004. – 176 с.
6. Чаадаев В.К. Информационные системы компаний связи. Создание и внедрение / В.К. Чаадаев, И.В. Шеметова, И.В. Шибаева. – М.: Эко-Трендз, 2004. – 256 с.