

## OSS ВНЕ КРИЗИСА

---

Несмотря на финансовый кризис, рынок OSS/BSS в России растет. Участники рынка подчеркивают, что если бы кризис разразился год назад, многие проекты были бы заморожены. Операторы осознали важность внедрения OSS/BSS-систем и уже не отказываются от проектов, продолжая начатые внедрения.

### **СТАНДАРТ: Что за прошедший год изменилось на рынке OSS/BSS в России? Как мировой финансовый кризис может сказаться на этом сегменте рынка?**

**Олег Скоков, генеральный директор ЗАО «БиАй Телеком»:** До кризиса интерес к проектам OSS/BSS в России постоянно рос. Ключевой особенностью прошедшего года, на мой взгляд, явилось то, что участники рынка все больше и больше апеллировали к международному опыту, стандартам TeleManagement Forum (TM Forum), и прежде всего к концепции NGOSS – созданному в рамках TM Forum подходу к разработке, внедрению и использованию систем поддержки операционной деятельности для компаний-операторов связи, разработчиков, системных интеграторов и поставщиков информационных сервисов. Основная идея подхода – предоставить телекоммуникационному сообществу инструменты для построения и автоматизации ключевых сквозных бизнес-процессов, в рамках которых и возникает добавленная стоимость у оператора связи. Интерес к опыту внедрений большой, это чувствуется. Определяющим является правильный методологический подход к внедрению решений.

**Сергей Анфилофьев, руководитель дирекции OSS-решений ООО «Инлайн Телеком Солюшн» (Inline Telecom Solutions):** Ребенок, появившись на свет, неизбежно со временем взрослеет. То же происходит и с рынком систем OSS. Не ошибусь, если замечу, что, невзирая на кризис, в среднесрочной перспективе эта тенденция продолжится. По мере взросления рынка к операторам приходит понимание того, что системы OSS/BSS внедрять нужно. При этом полного понимания, какой эффект это принесет компании, на момент принятия решения о внедрении может и не быть. Понимание, что это надо делать, основано, во многом, на интуиции руководителя, готового взять на себя ответственность, на осознании того, что использование систем OSS является неотъемлемой частью зрелого бизнеса телекоммуникаций.

Как кризис скажется на реализации проектов, пока сказать сложно. Процессы идут, бюджеты верстаются, уточняются с учетом того, что происходит с экономикой. Мы наблюдаем секвестирование бюджетов, но пока не все так плохо. Мы ожидали худшего: ведь OSS/BSS-системы – это масло, а не хлеб. Казалось, что в первую очередь операторы и компании вертикальных рынков откажутся именно от этих проектов. Так случилось, но далеко не везде.

**Александр Атчик, руководитель аналитической группы НТЦ «Аргус»:** Объединив тему кризиса и тенденций последнего года, можно однозначно говорить, что если бы кризис произошел год назад, количество закрывшихся проектов было бы намного больше. Многие воспринимали OSS/BSS как дорогую высокотехнологичную игрушку.

Операторы осознали важность этих систем и не отказываются от проектов, продолжают начатые переговоры и внедрения.

Также, исходя из последних тенденций, можно заметить, что если ранее операторами запрашивались коробочные решения, закрывающие отдельную область эксплуатации, сейчас появился комплексный подход. Заказчики стали обращать внимание на возможности дополнения и расширения систем приложениями сторонних поставщиков и требовать интеграцию приложений в уже существующие решения.

**Владимир Долгов, директор по биллингу и работе с клиентами Amdocs:** В последний год на рынке происходила консолидация компаний. Яркий пример – ОАО «ВымпелКом», в состав которого влились «Голден Телеком» и «Корбина Телеком». Если ранее каждая из них имела собственные OSS/BSS-системы, то объединенному оператору, чтобы эффективно управлять ресурсами, нужно выбирать: либо развивать одно из существующих решений, либо приобретать новое, способное покрыть все оборудование и предоставляемые услуги. Таким образом, естественный рост компаний, консолидация за счет слияния и поглощения, а также необходимость повышать эффективность использования ресурсов будут двигать рынок OSS вперед в ближайшей перспективе.

**Наталья Яшенкова, менеджер по маркетингу ООО «Нетрис»:** Провайдеры полагают, что основным двигателем развития растущей конкурентной дифференциации является разнообразие и качество. Операторы испытывают жесточайшее давление, которое заставляет их сегментировать абонентов и предлагать им скроенные под их желания услуги, чтобы сохранить и увеличить лояльность. Многие операторы уже вступили на путь развития конвергентных услуг, предоставление которых возможно только на единой платформе OSS/BSS. Поэтому я бы сказала, что эти решения не столько масло, сколько хлеб, на который в условиях кризиса будут выделяться средства.

**Назим Алиев, управляющий партнер ООО «Джей Зм Эль» (JML):** Кризис подтолкнул нас к пониманию того, что мы работаем для бизнеса наших заказчиков, которыми являются телекоммуникационные компании. Более четко встал вопрос: какое место системы OSS/BSS занимают в бизнесе клиентов?

Первоочередная задача для телеком-компаний – это генерация входного потока денежных средств и сохранение лояльности клиентов. Здесь мы наблюдаем зазор между технологической составляющей и тем, что дает эта инфраструктура с точки зрения бизнеса. Ведь не секрет, что OSS/BSS-решение тяжеловесно как с точки зрения стоимости лицензии, так и затрат на внедрение.

Тема OSS/BSS получит второе дыхание, когда бизнес с помощью этой системы будет реализовывать сложную схему предоставления услуг. Объединение сервисов в пакеты – сложный процесс, он предъявляет совершенно новые требования к OSS/BSS-архитектуре, в частности – к системе активации сервисов, биллингу. Тот, кто сможет объединить требования бизнеса и архитектуры в единое целое, сможет выйти в лидеры.

### **СТАНДАРТ: Изменились ли требования операторов к построению OSS/BSS-архитектуры за последний год?**

**Назим Алиев:** Операторы, чтобы выделиться на рынке, стали использовать сложные маркетинговые схемы предоставления услуг, что позволяет им не конкурировать по

цене, как это было ранее, а предоставлять свой тип решения, что коренным образом меняет требования к OSS/BSS-архитектуре.

**Виталий Студитских, директор по информационным технологиям ЗАО «Скай Линк»:** За последний год у операторов появился опыт. Если ранее мы смотрели на Запад, то сейчас можем увидеть и оценить российский опыт внедрения OSS/BSS-систем.

У нас, как и в Европе, информационные системы со временем также будут подвергаться консолидации, и уже в недалеком будущем системы OSS/BSS превратятся в единую ИТ-инфраструктуру, которая будет покрывать весь спектр задач не только в части предоставления услуг и сервисов, но и конвергентности приложений.

По части кризиса не буду оригинален: операторы станут предъявлять тройные требования к внедрению – ведь OSS/BSS находится на втором месте после CRM-систем по провальности проектов. Кризис может сыграть на руку внедрению этих систем, потому что если до этого мы могли иметь продукт, где часть задач решалась «вручную», то теперь заказчиками будут предъявляться более серьезные требования к автоматизации процессов.

**Владимир Долгов:** Изменился подход к выбору необходимых систем. До недавнего времени структура компании строилась в зависимости от предоставляемых услуг, где фактически для каждой услуги создавалось свое подразделение. Теперь же во главу угла ставится клиент. Оператор хочет получить решение, которое позволило бы ему оказывать определенной категории клиентов пакет различных услуг и предоставлять определенный уровень обслуживания. А задача поставщика –определить, какие продукты будут при этом задействованы. В этом случае вендоры, которые имеют предынтегрированные OSS-, BSS- или CRM-продукты, могут предложить более эффективное единое решение.

**Виталий Студитских:** Всем известно, что 40% времени занимает интеграция между разными системами. Большинство проектов не начинается потому, что, например, Oracle трудно интегрируется в SAP или наоборот.

**Владимир Долгов:** Крупные поставщики стараются консолидировать в решении все составляющие, необходимые телекоммуникационной компании. Именно потому, что интеграция занимает много времени и средств.

### **СТАНДАРТ: Существует ли в России «национальная» специфика внедрения OSS/BSS-систем?**

**Владимир Долгов:** Каждая страна имеет некоторую специфику, но мы не встретили ничего суперспецифичного, с чем бы ни сталкивались уже в других странах.

**Олег Скоков:** До недавнего времени специфика России, в отличие от Запада, состояла в том, что менеджмент операторов слабо представлял суть процессного подхода. Зачастую это просто декларировалось. В силу конкуренции, возрастания уровня менеджмента внимание к правильному выстраиванию процессов и их автоматизации все больше, поскольку это основа для повышения производительности труда и эффективности оператора связи в целом.

## **СТАНДАРТ: Возникают ли проблемы при внедрении OSS/BSS-систем и есть ли специфичные российские трудности?**

**Александр Атчик:** Системы OSS/BSS – это инструменты, нет смысла автоматизировать то, что плохо реализовано. Мы часто помогаем заказчикам выправлять и реформировать их процессы, прежде чем начать внедрение.

Еще одной проблемой часто является человеческий фактор. Если эксплуатационная служба, ради которой ведется внедрение системы, не хочет этого, то на поиск ответственных сотрудников, получение технических данных, согласование проекта уходит много времени, несмотря на желание руководства начинать проект. Поэтому важно, чтобы на каждом уровне была осознана необходимость внедрения OSS.

**Виталий Студитских:** Соппротивление внедрению понятно. Ведь не исключено, что после того, как решение заработает, будет уволена часть сотрудников – отсюда и «энтузиазм». Кроме того, часто прописанные процессы теряют актуальность (они пишутся за несколько месяцев до внедрения), поскольку бизнес ушел далеко вперед. Поэтому нужны системы, которые позволят быстро изменять параметры, чтобы система могла соответствовать текущим реалиям.

**Назим Алиев:** Помимо чисто технических процессов, система должна быть «устойчивой» к недостающей информации от заказчика и к различной степени зрелости его компании. Хороший интегратор должен заранее учитывать эти аспекты во внедренческом проекте.

**Сергей Анфилов:** Существует два полярных подхода: настаивать на правильных бизнес-процессах у оператора или «гнуть» систему под те бизнес-процессы, которые у оператора уже есть. Однозначного ответа нет. Если во главе угла стоит успешность проекта и оптимизация, степень приближения к той или иной крайней точке в каждой компании будет разная. Задача интегратора найти правильное решение и привести проект к успеху.

**Виталий Студитских:** Оператор для интегратора – то же, что клиент для оператора, поэтому и нет ни одного проекта, где оператора удалось «согнуть» под систему. Любое решение проходит этап кастомизации, стоимость которой очень высока. Зачастую интегратор выбирается на основании того, как быстро и как правильно он сможет адаптировать систему к тем реалиям, которые существуют, так как оператор не может отказаться ни от одного из своих бизнес-процессов.

**Олег Скоков:** По поводу реалий, при внедрении систем и их интеграции важно идти эволюционным путем, по возможности, сохранять инвестиции. Правильный подход – это построение сервис-ориентированной архитектуры (SOA), где функционал существующих систем представляется в виде стандартизированных сервисов. В результате, устаревшие системы можно постепенно заменять, не нарушая целостность и работоспособность всей ИТ-инфраструктуры, и развивать ее соответственно развитию бизнеса. Кстати, об этом и говорит NGOSS. Таким образом, правильно выстроенная ИТ-архитектура – залог успешности внедрения OSS/BSS с технической точки зрения. Но в России подобного успешного опыта внедрения SOA пока крайне мало.

**Андрей Хлыстунов, генеральный директор ООО «Ай Три Сервисез»:** У нас есть опыт внедрения OSS/BSS-решения в России. И если за рубежом решение о внедрении

спускается сверху в качестве инструкции к исполнению, то у нас, уже договорившись с руководством, важно самим отстроить взаимоотношения с конечными пользователями. Потому что отвечает всем условиям среднее звено. Построив взаимодействие именно со средним менеджментом, который будет эксплуатировать систему, можно добиться эффективного и успешного внедрения. Делать такие проекты, используя только административный ресурс, нереально. Важно показать, как использование предлагаемой системы позволит упростить работу конкретного сотрудника.

**Виталий Студитских:** Правильнее сказать – не преодолев сопротивление сотрудников, а продав им заново систему.

**Андрей Хлыстунов:** OSS/BSS-системы приходится продавать в процессе всего проекта.

---

#### Справка

OSS/BSS – Operation Support System/Business Support System – Системы поддержки операционной и бизнес-деятельности операторов связи, посредством полной или частичной автоматизации этой деятельности. К операционной деятельности относятся процессы, взаимодействующие в основном с сетевым оборудованием и сетью, – такие как учет и планирование сетевых ресурсов, управление и обеспечение услуг, управление качественными характеристиками услуг. К бизнес-активности можно отнести процессы, замкнутые на клиента, такие как обработка и выставление счетов, сбор платежей, предложение новых продуктов и т.д. В настоящий момент понятие OSS/BSS тесно связано с концепцией NGOSS (New Generation Operation System and Software).

---

### **СТАНДАРТ: Если абстрагироваться от специфики и проблем, то как считать эффективность OSS/BSS-решений? Существуют ли соответствующие методики?**

**Виталий Студитских:** Говорить об эффективности на начальном этапе проекта практически нереально – оценка происходит уже по факту внедрения. Оценивается то, как решение повлияло на целевые финансовые показатели компании.

**Андрей Крупенников, архитектор решений OSS/BSS, департамент телекоммуникаций «Hewlett Packard Россия»:** Как показывает практика, когда операторы не могут получать прибыль за счет игры с тарифами, они нацелены в первую очередь на предоставление новых сервисов, привлечение новых абонентов и сохранение имеющихся подписчиков. Внедрение систем OSS/BSS благотворно влияет на непрерывность предоставления сервисов, что позволяет операторам сохранять и увеличивать абонентскую базу.

Вторым фактором является оптимизация Opex (операционных затрат) оператора. У нас существуют методики предварительной оценки сроков окупаемости инвестиций (ROI) как в области организации услуги, так и ее обеспечения и использования, которые основываются на анализе уже внедренных у заказчиков систем.

**Владимир Долгов:** Возврат инвестиций может быть реализован за счет следующих факторов – увеличения доходности предприятия и сокращения операционных расходов. Поэтому, естественно, прежде чем потратить миллионы долларов на инвестиции в новый проект, компания должна определить, насколько это будет для нее разумным. Ведь если результат будет на 10 долларов, зачем вкладывать миллионы?

Конечно, для разных проектов критерии, по которым можно оценить ROI, различны, но они всегда должны быть определены до начала проекта. В частности, в 2005 году «МегаФон-Москва» поставил систему CRM от Amdocs. У оператора была конкретная задача – построить эффективную систему взаимоотношений с клиентами, чтобы сократить расходы на персонал и при этом повысить качество обслуживания абонентов. В течение полутора лет оператор сторицей вернул затраченные средства.

**Андрей Крупенников:** Решение этой задачи зависит также от того, насколько точно оператор видит цель внедрения системы до непосредственной реализации, при этом на начальном этапе можно иметь только теоретические выкладки – хотя бы в отношении эксплуатационных расходов.

**Сергей Анфилофьев:** Отношение к ROI в операторских компаниях меняется. В этом проявляется зрелость топ-менеджмента и рынка в целом. Раньше ROI было средством руководства компании объяснить интегратору или вендору, почему ему этот проект не нужен. Сейчас, по мере роста компании, возникает понимание, что OSS/BSS-системы являются неотъемлемой частью бизнеса. На определенном этапе развития руководство понимает, что в компании должны быть системы fault-менеджмента (управление неисправностями в сети. – Прим. «Стандарта»). Тогда ROI становится руководством к действию, а не объяснением, почему это внедрять не нужно.

**Александр Атцик:** Если смотреть на системы OSS/BSS с технической точки зрения, то эффект от внедрения проследить просто. Это скорость протекания того или иного процесса, это достоверность данных и количество ошибок, возникающих в этих процессах. Такие характеристики легко можно увидеть и оценить. Посчитать их экономический эффект довольно сложно, не ранее чем после нескольких месяцев эксплуатации.

**Андрей Шарапов, директор по инновационным проектам ЗАО «Телесофт РС»:** Один из возможных путей улучшения взаимодействия между операционным и ИТ-подразделением при внедрении OSS/BSS-решений – это использование механизма, при котором операционное подразделение выступает заказчиком, а ИТ-подразделение – генподрядчиком. В этом случае эффективность внедрения повышается за счет заинтересованности всех сторон.

**Виталий Студитских:** Как директор по информационным технологиям я считаю, что мое подразделение должно быть максимально уведено от удара на каждом этапе реализации проекта, именно поэтому нужен внешний подрядчик – интегратор, с которого можно спросить. Это позволяет не потерять связи внутри компании.

**Владимир Долгов, директор по биллингу и работе с клиентами Amdocs:** «Оператор хочет получить решение, которое позволило бы ему оказывать определенной категории клиентов пакет различных услуг и предоставлять определенный уровень обслуживания, а задача поставщика – определить, какие продукты будут при этом задействованы».

**СТАНДАРТ:** Пока мы смотрим на рынок изнутри. Если посмотреть снаружи, то как можно представить уровень конкуренции? Есть ли на рынке OSS/BSS место новым игрокам?

**Олег Скоков:** Опираясь на западный опыт, где существуют венчурные фонды, можно сказать, что новые игроки появляются во всех сферах бизнеса. Они более мобильны, эффективны, чем существующие монстры. Они берут все лучшее в своем классе. Поэтому там много игроков, есть конкуренция, что дает почву для консолидации. Так или иначе, крупные игроки будут приобретать компании и в России.

**Назим Алиев:** «Классические» игроки рынка OSS/BSS – это вендоры и системные интеграторы. Появилась возможность для развития консалтинговых компаний нового типа, которые выполняют аудит и выбирают вендора или интегратора. Более того, можно предлагать оператору сложную маркетинговую схему предоставления услуг, например, такую как пакетирование. Новые схемы продвижения услуг, которые могут быть сложными, формируют дополнительные требования к решениям OSS/BSS по функциональности. А это создает дополнительные рынки.

**Владимир Долгов:** Новые игроки, конечно, будут. Еще недавно никто не думал, что мобильная связь захватит рынок проводной телефонии, а уже завтра могут появиться новые услуги, которые требуют новых решений. Рынок развивается очень быстро. Тем не менее, ведущие вендоры не утратят своих позиций, поскольку уже развивают продукты на будущее с учетом тенденций развития телекоммуникационного рынка. Основная задача таких вендоров, как Amdocs – быть на шаг впереди рынка, не ждать требований от операторов на разработку новой функциональности, а предлагать им решение в тот момент, когда им это надо.

**Андрей Шарапов:** Появление новых игроков обусловлено и появлением новых технологий. К примеру, начало развертывания сетей мобильного WiMAX может привести к возникновению новых игроков, которые предложат свои системы управления до того, как они будут выпущены вендорами и основными игроками на рынке OSS/BSS-решений.

**Александр Атцик:** Мне кажется, появление новых технологий как раз в наименьшей степени приведет к появлению новых игроков, потому что вендоры решений OSS/BSS обладают гибкими инструментами для построения бизнес-процессов. Соответственно, они могут работать на любом уровне технологического развития отрасли. Вряд ли на рынке появятся крупные игроки, потому что создание комплекса OSS – это наукоемкий и трудоемкий процесс. Могут появиться компании, которые станут поставлять какие-то компоненты, они не будут делать решение, но на основе аут-сорсинга смогут сотрудничать с существующими игроками.

**Виталий Студитских:** Мне кажется, сегментирование рынка уже произошло. Никогда Amdocs не заинтересуется «домашней сетью» в Екатеринбурге, так же как и последняя не сможет позволить себе решения от Amdocs. Поэтому новые игроки имеют шанс появиться только внизу пирамиды и, если повезет, встать в середину.

И только если появятся игроки, с которыми бок о бок смогут расти представители сектора OSS/BSS, – не исключено, что им удастся подняться выше.

**Андрей Крупенников:** Именно «большие» вендоры уже предлагают построение инфраструктуры OSS/BSS-решений, легко адаптируемой под новые появляющиеся технологии и операционные процессы, специфичные для операторов новых услуг (например, WiMAX). Так, решение HP NGOSS предлагается в своих вариантах для сетей и услуг PLMN, для MPLS-сетей, для платформ доставки услуг SDP, для IMS-

инфраструктуры, для сетей широкополосного доступа, включая WiMAX, и услуг triple play.

### **СТАНДАРТ: Можно ли спрогнозировать тенденции рынка OSS/BSS на ближайшую перспективу?**

**Назим Алиев:** Возрастает число поставщиков услуг, усиливается конкуренция, и все сложнее получать традиционный доход в плоскости традиционных услуг. Видна тенденция поиска оператором новых форм предоставления и формирования сложных сервисов. Видимо, с этой стороны, будут расти требования к OSS/BSS-инфраструктуре. Не исключено, что будет работать схема, когда риски по проектам будут нести совместно разработчик решения и оператор, на сети которого реализован проект. Почему оператор должен вкладываться в решение, когда его можно установить бесплатно, а потом делить прибыль и риски с вендором?

**Армен Ханоянц, директор ЗАО «Илотех-Москва»:** Я думаю, появится спрос на аутсорсинговые системы. Можно создать решение и предложить его небольшим компаниям, которые выйдут на рынок. Это даст возможность существовать и не тратить средства на закупку систем.

**Александр Атцик:** Повсеместно создаваемые сети NGN, цель существования которых – создание максимального количества услуг для абонентов, вообще не могут существовать без поддержки системами OSS/BSS. Это должно еще больше подстегнуть интерес к отрасли OSS. К сожалению, это понимают еще не все, что является одной из причин «неуспешности» тех или иных NGN-проектов.