

# Конвергенция услуг начинается с биллинга

---



## **Михаил Крымский**

Первый заместитель генерального директора  
ОАО "Уралсвязьинформ"

Михаил Израилевич Крымский родился в 1970 году в Оренбургской области. В 1997 году окончил СибГУТИ по специальности "Сети связи и системы коммутаций", в 2002 году – по специальности "Экономика и управление на предприятии (отрасль связи)". Трудовой путь начал в 1988 году монтажником связи – кабельщиком 3-го разряда Ростовского монтажного управления треста "Промсвязьмонтаж". С 1991 года – инженер-программист, начальник сектора автоматического узла коммутации каналов Челябинской междугородной телефонной станции, замначальника центра технического обслуживания Челябинского городского узла электросвязи ОАО "Связьинформ". С 2002 года – гендирекции ОАО

"Уралсвязьинформ" в Екатеринбурге, занимал должности начальника отдела департамента технического развития и систем управления, а также департамента информационных технологий. С 2005 года - директор Межрегионального филиала информационно-сетевых технологий (МФИСТ) ОАО "Уралсвязьинформ"; в нынешней должности с октября 2008 года, курирует работу блока развития бизнеса, технического, коммерческого и инвестиционного блоков компании.

**– Эксперты журнала ТСС назвали ваш проект внедрения биллинга на территории всего Уральского федерального округа одним из самых значительных явлений отрасли в 2008 году - по грандиозности охвата и сложности. Какие основные задачи решались в ходе реализации проекта?**

– Реализация первого этапа проекта, предусматривающего перевод абонентов мобильной связи на обслуживание новой биллинговой системой, началась еще в 2007 году. К настоящему времени во всех семи регионах лицензионной территории "Уралсвязьинформа" завершена миграция данных о потребителях услуг, использующих кредитную (post-paid) систему оплаты, а в Ямало-Ненецком и Ханты-Мансийском автономных округах и об абонентах, предпочитающих авансовые (prepaid) платежи. В других регионах аналогичная работа будет завершена в первом квартале следующего года.

**– Что дает реализованный проект потребителю?**

– До внедрения новой системы в "Уралсвязьинформе" эксплуатировалось несколько десятков различных биллинговых решений, доставшихся по наследству от операторов, вошедших шесть лет назад в межрегиональную компанию. Это создавало сложности в обслуживании разрозненных систем, затрудняло проведение общекорпоративной маркетинговой и тарифной политики. Переход к единому биллингу позволит не только повысить качество обслуживания абонентов, но и обеспечить введение унифицированных стандартов сервиса на всей территории деятельности компании.

Главное преимущество реализуемого проекта в том, что единый биллинг открывает перед "Уралсвязьинформом" большие возможности в области конвергенции. Оператор получает эффективный инструмент для объединения достоинств фиксированной, мобильной связи и Интернет-доступа, а также формирования на этой основе уникальных пакетных тарифных предложений. В частности, соединение данных абонентских баз фиксированной и мобильной связи позволит МРК распространять на всей лицензионной территории динамические пакеты услуг. Суть их заключается в том, что если абонент пользуется двумя и более сервисами от "Уралсвязьинформа", то он получает различные бонусы в зависимости от объема потребления услуг (чем больше скачано мегабайтов при использовании широкополосного доступа в Интернет, тем привлекательнее тарифы на мобильные минуты, или наоборот). Также появляется возможность выставления единого счета оплаты, создания общего портала самообслуживания по всем предлагаемым услугам.

Иными словами, обеспечивается реальное объединение услуг и сервисов. Большинство наших абонентов традиционно пользуется сразу несколькими услугами, например: фиксированной, мобильной связью и доступом в Интернет. По завершении проекта каждому из "многопрофильных" клиентов будут доступны выгодные пакетные предложения и повышенное качество обслуживания, а у компании появится эффективный инструмент для поддержания лояльности абонентов.

**– На какой российский или мировой опыт вы ориентировались, разрабатывая данный проект?**

– "Уралсвязьинформ", по сути, единственный в России универсальный оператор связи, где в одном юридическом лице уже несколько лет объединены услуги фиксированной и мобильной телефонии, а также доступа в Интернет. При разработке новых продуктов компания ориентируется на лучший мировой опыт предоставления пакетов услуг, конвергентных решений.

**– Не возникали ли непредвиденные ситуации, которые заставляли по ходу реализации проекта корректировать первоначальные замыслы?**

– Основные сложности при внедрении централизованной АСР возникали из-за незавершенности унификации бизнес-процессов, особенностей тарифных планов в разных филиалах компании. В начале первого этапа проекта была организована разработка целевых бизнес-процессов компании, сейчас вводится единый прейскурант на услуги. Таким образом, внедрение единого биллинга способствует "выравниванию" бизнес-процессов на всей лицензионной территории компании.

**– Есть ли этому проекту аналоги или он уникален?**

– Насколько нам известно, в России еще не внедрялись биллинговые решения такого масштаба, в которых были бы объединены базы фиксированной и мобильной связи (с общим количеством линий - более 9 млн). Уникальность данного проекта еще и в том, что он затрагивает все уровни компании, начиная от заключения договора и заканчивая доставкой счета.

**– Как будет дальше развиваться данный проект?**

– На втором этапе внедрения новой конвергентной биллинговой системы в PETER-SERVICE BIS должны быть переведены абонентские базы фиксированной связи. К 1 октября 2008 года первым на новый биллинг перешел Курганский филиал

электросвязи "Уралсвязьинформа". Другие филиалы завершат эту работу до IV квартала 2009 года.

*ОАО "Уралсвязьинформ" – универсальный оператор услуг связи Уральского региона. Компания работает на территории семи субъектов РФ общей площадью 1,9 млн кв. км с населением более 15 млн человек (Курганская, Свердловская, Тюменская и Челябинская области; Пермский край; Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа). На 1 декабря 2008 года ОАО "Уралсвязьинформ" обслуживает 3,7 млн абонентов фиксированной и 5,6 млн абонентов мобильной связи, более 500 тыс. пользователей широкополосного доступа. Услуги сотовой связи и новые услуги оказывает под торговой маркой Utel.*