

Мультисервисный биллинг

Когда выгодно инвестировать

Сегодня тема биллинга в эксплуатации мультисервисных сетей национальных и крупных операторов связи популярна и обсуждаема. "Роль систем закрытия и шифрования в платных мультисервисных сетях колоссальная. Если ты не можешь грамотно защитить свой контент – у тебя просто нет бизнеса. С другой стороны, если ты не умеешь грамотно собирать деньги и управлять их сбором, финансовыми потоками, тарифными планами, то ты не можешь выстроить бизнес", – так формулируют свою позицию крупные операторы мультисервисных сетей. С другой стороны, региональные и мелкие операторы обращают внимание на фактически "запретительные" цены имеющихся на рынке решений: "...и мультисервисность, и эффективный маркетинг непременно затрагивают схемы тарификации услуг и характер расчета с потребителями. Соответственно необходима хорошая биллинговая система, от гибкости и масштабируемости которой зависит успех всего бизнеса. Однако на рынке совсем немного систем с необходимой функциональностью, и все они находятся в ценовом диапазоне, практически неприемлемом для большинства региональных операторов связи", – считает один из региональных телекоммуникационных операторов. Вероятно, это мнение разделяют и многие из его коллег. В связи с практическим интересом наших читателей – специалистов мелких и средних операторов связи – к системам мультисервисного биллинга, редакция журнала "Технологии и средства связи" попросила ведущих производителей и интеграторов ответить на четыре вопроса, сформулированных читателями.

На вопросы читателей журнала "Технологии и средства связи" отвечают:



Дмитрий Гольдштейн

CIS Sales Director компании
Formula Telecom Solutions



Александр Приказчиков

Старший вице-президент
Корпорации CBOSS



Михаил Талов

Вице-президент компании BCC



Александр Гребешков

Первый заместитель
генерального директора –
технический директор компании
"Инфосфера", к.т.н.

1. Опишите тот момент в деятельности оператора, после которого он уже не сможет обходиться без мультисервисной биллинговой системы и использовать только имеющиеся в его распоряжении "обычные" биллинговые системы.

Дмитрий Гольдштейн

CIS Sales Director компании
Formula Telecom Solutions

На наш взгляд, мультисервисная биллинговая система необходима, когда возникают следующие потребности:

- Поддержка множественной сети: события нужно собирать и регистрировать в нескольких сетях.
- Унифицированный счет: возможность высылать клиенту один счет в определенном формате, в то время как обычная биллинговая система поддерживает форматы счетов, различающихся для каждой услуги.
- Тарификация пересекающихся услуг: способность оценивать события множественных типов с тарификацией и дисконтом по пересекающимся событиям.
- Интегрированное обслуживание клиентов: представителям по обслуживанию клиентов необходимо видеть все данные и действия клиента для лучшего обслуживания.
- Ввод новых моделей бизнеса: необходимость новых бизнес-моделей, например режимов предоплаты и пост-оплаты.
- Сокращение себестоимости: стоимость содержания нескольких систем велика.

Александр Гребешков

Первый заместитель генерального директора – технический директор компании "Инфосфера", к.т.н.

Мультисервисный биллинг становится жизненно необходим оператору в следующих случаях: во-первых, при начале массового предоставления услуг телематических служб (электронная почта, видеоконференции, Web-сервисы, в том числе доступ к информационным ресурсам, IP-телефония, Интернет-телевидение, услуги по предоплаченным картам, хостинг). Из этого набора можно одновременно развивать несколько видов услуг или телеслужб. Во-вторых, при массовом предоставлении услуг сетей NGN, в том числе набора услуг Triple Play, маркетинг новых услуг, расчеты с контент-провайдерами, кросс-скидки.

Александр Приказчиков

Старший вице-президент
Корпорации CBOSS

Мультисервисные биллинговые решения, конвергентные с точки зрения поддержки разнородных сервисов, достаточно давно и успешно используются сотовыми компаниями.

Одной из причин, побуждающих оператора переходить на мультисервисную биллинговую систему, является стремление компании получить конкурентное преимущество на теле-

ком-рынке. Внедрение такого рода системы обеспечит оператора широкими возможностями тарификации разнородных услуг для вывода на рынок комплексных предложений, ориентированных на конкретные сегменты рынка, организации рекламных и маркетинговых кампаний с предоставлением перекрестных скидок и бонусных предложений.

Способность системы формировать единый консолидированный счет за разнородные услуги связи и делать процесс оплаты более комфортным и удобным для абонента, тем самым повышая лояльность и степень удовлетворенности клиента, также является одним из аргументов в пользу использования мультисервисной биллинговой системы.

Иногда компания-оператор вместо внедрения единого для всех услуг мультисервисного биллингового решения предпочитает использовать несколько разнородных систем. Такой подход может оправдать себя на начальном этапе тестовой эксплуатации нового сервиса, так как позволит оператору оценить перспективность вывода на рынок услуги. Дальнейшее коммерческое использование нескольких биллинговых систем имеет значительные недостатки, поскольку потребует ввода дополнительного аппаратно-программного интеграционного звена для объединения решений в единый IT-комплекс. Это соответственно приводит к усложнению IT-структуры предприятия и значительному повышению стоимости и увеличению временных и человеческих затрат, необходимых для обслуживания систем.

Критическим моментом для принятия решения о внедрении мультисервисного биллинга может стать значительное увеличение абонентской базы оператора (преодоление рубежа в 700 000 активных пользователей), а также наличие лицензий на оказание разнородных телекоммуникационных услуг.

Михаил Талов

Вице-президент компании BCC

Оператор может, а иногда и просто вынужден достаточно долго использовать существующий биллинг. Однако в этом случае он упускает возможность учитывать в тарификации многие характерные особенности новых услуг. В первую очередь это касается тарификации в за-

висимости от параметров качества потребляемой услуги и тарификации за доступ к контенту. Для оператора это означает, что используя "традиционный" биллинг, он недополучает доходы от новых услуг, которые предоставляет клиентам. Маржинальность традиционных услуг стремительно снижается, поэтому для поддержания рентабельности оператор просто обязан задуматься о переходе на биллинг, который позволил бы получать доходы с учетом особенностей современных конвергентных услуг.

Хотелось бы особо подчеркнуть: невозможно представить работу современного биллинга без оперативного взаимодействия со всем множеством информационных систем, обеспечивающих оказание услуг, таких, как CRM, система мониторинга и система активации услуг.

2. Предупредите оператора об основных трудностях, с которыми он может столкнуться при внедрении такой системы и дайте рекомендации, как их избежать.

Дмитрий Гольдштейн

CIS Sales Director компании
Formula Telecom Solutions

Назовем, на наш взгляд, самые узкие места внедрения мультисервисного биллинга, особенно когда речь идет о миграции с существующей системы:

- **Интеграция множества сетей:** соединение с несколькими сетями при поддержке разных протоколов для разных провайдеров. Требуется гибкая интеграция многих слоев во многих моделях.
- **Консолидация и миграция данных:** данные должны мигрировать из множества систем в одну. Процесс может также потребовать объединения данных по клиентам в одно представление клиента.
- **Унифицированные бизнес-процессы:** бизнес-процессы, обрабатывающие разные услуги, следует объединить для снижения себестоимости обучения и лучшего удовлетворения клиентов.

Наш опыт показывает, что несмотря на сложности при установке систем, тщательно спланированный и проверенный подход позволяет провести установку системы относительно гладко.

Александр Гребешков

Первый заместитель генерального директора – технический директор компании "Инфосфера", к.т.н.

При внедрении биллинга в каждом из рассмотренных случаев могут быть различные трудности. При развитии биллинга для 2–3 услуг телематических служб важным является интеграция "традиционной" и мультисервисной биллинговой системы, нормализация справочников услуг телефонной сети и телематических служб, комплексное развитие бизнес-процессов в рамках системы OSS.

При внедрении услуг сетей NGN оператор сосредотачивается на изменении модели бизнеса, где во главу угла будет поставлена поддержка системы новых услуг с помощью гибких тарифных планов, возможность оперативного конфигурирования параметров предоставления услуг самим клиентом, поддержка различных ценовых категорий для пакетов услуг с учетом различия QoS, разнообразные скидки, поддержка маркетинговых акций. В этом случае кроме мультисервисного биллинга необходимы отлаженные и документированные бизнес-процессы предприятия, готовность к изменениям существующих механизмов бизнеса, квалифицированная команда специалистов по внедрению, готовность и управляемость IT-инфраструктуры.

Александр Приказчиков

Старший вице-президент
Корпорации CBOSS

Основные трудности обычно возникают на этапе внедрения и запуска в эксплуатацию мультисервисной системы для биллинга и обслуживания абонентов. При большом количестве поставщиков аппаратной платформы появляются проблемы взаимной интеграции сетевого оборудования и биллинговой системы, связанные со сложностью сопряжения протоколов обмена данными, настройки систем условного доступа и аутентификации, обеспечения четкой тарификации предоставленных разнородных услуг.

Необходимо отметить, что использование стандартизированных протоколов обмена поможет избежать многих проблем интеграции, а также станет хорошим заделом на будущее для дальнейшей модернизации системы и при интеграции биллинга с новыми IT-решениями (VAS-продукты, CRM и др.).

На наш взгляд, наиболее удобным для компании-оператора является вариант, когда разработчик биллинговой системы предоставляет полный комплекс услуг и берет на себя всю ответственность за работы по внедрению своего решения и взаимодействию с поставщиками оборудования, тем самым выступая для клиента единым центром ответственности. В этом случае также упрощается и дальнейшее гарантийное обслуживание системы и ее модернизация в будущем, так как исчезает дополнительное звено между заказчиком и поставщиком в виде компании-интегратора.

В IT-инфраструктуре предприятия связи крайне нежелательно иметь "зоопарк" аппаратно-программных решений от разных поставщиков, трудно совместимых между собой и плохо интегрируемых в единый IT-комплекс.

Михаил Талов

Вице-президент компании BCC

Интегрируя новые биллинговые системы, оператор связи в каждом конкретном случае принимает решения исходя из сложившегося механизма предоставления и тарификации новых услуг. Необходимо учитывать современные тенденции в телекоммуникационной отрасли с точки зрения технологий оказания существующих и новых услуг. Некорректное прогнозирование масштабируемости биллинговых систем обязательно приведет к неверному выбору и, как следствие, к снижению качества обслуживания абонентов и росту упущенных возможностей.

Единственный путь при выборе верного решения – доскональный анализ современного опыта и тенденций в отрасли, собственного позиционирования, определение планов внедрения новых услуг и, как следствие, возможностей самих биллинговых систем.

Необходимо предусмотреть стыковку с различными существующими системами оператора, в связи с тем что на уровне интеграции биллинга с приложениями возникают ситуации, не учтенные разработчиком.

Важно отметить, что биллинговая система, с одной стороны, должна позволять оператору развиваться согласно выбранной стратегии, с другой – не должна ограничивать развитие собственных IT-систем оператора. Оператором должна привлекаться компания-партнер, имеющая опыт внедрения (кастомизации) с целью интеграции биллинговой системы с действующими клиентскими приложениями, а

также учитывающая технологическую среду и перспективные бизнес-аспекты деятельности оператора.

3. Опишите основные выгоды внедрения мультисервисного биллинга для оператора (возможно, и для его абонента).

Дмитрий Гольдштейн

CIS Sales Director компании
Formula Telecom Solutions

Для оператора:

- **Рост прибыли:** дополнительная прибыль появляется, когда оператор вводит в действие новые услуги.
 - **Сокращение себестоимости:** все услуги обрабатывает одна система, а не несколько систем.
 - **Высокая лояльность клиентов:** поддержка выгодных интегрированных пакетов услуг снижает утечку клиентуры.
 - **Интегрированное представление клиента:** акцент на удержании правильного клиента на основании общего объема платежей, а не платежей за одну определенную услугу.
- Для абонентов оператора:
- Удобно решать все вопросы связи в одном месте. Это относится и к индивидуальным, и к корпоративным клиентам.
 - Пакеты цен. Покупая набор услуг у одного оператора, клиент получает более привлекательную ценовую модель, разнообразные скидки на услуги и экономичные ежемесячные абонентские выплаты.

Александр Гребешков

Первый заместитель генерального директора – технический директор компании "Инфосфера", к.т.н.

Если оператор связи успешно преодолевает трудности внедрения мультисервисного биллинга, то основной экономический эффект для него будет состоять в возможности оперативного применения способов тарификации соразмерно количеству и качеству услуг связи. Биллинг будет выступать не только как инструмент учета услуг и расчетов за услуги, но и как средство управления предоставлением услуг, оптимизирующее соотношение цена/качество для традиционных и новых услуг.

Абоненту важно, что с помощью мультисервисного биллинга он сможет интерактивно настраивать пакет услуг согласно своим требованиям и финансовым возможностям.

Александр Приказчиков

Старший вице-президент
Корпорации CBOSS

Очевидной выгодой внедрения мультисервисной системы для биллинга и обслуживания абонентов является значительное снижение затрат на эксплуатацию и техническую поддержку одной единой системы для тарификации всех типов предоставляемых оператором услуг.

Использование мультисервисной биллинговой системы также обеспечивает компании-оператору возможность быстрее реагировать на любые изменения рынка посредством предоставления новых услуг, создания взаимосвязанных тарифных планов, перекрестных скидок и бонусных программ, тем самым привлекая новых абонентов и повышая лояльность уже существующих.

Необходимо четко понимать, что биллинговые системы – это не просто системы для тарификации услуг и расчетов с абонентами, это важнейшая часть информационной системы предприятия, определяющая эффективность принимаемых управленческих решений и в конечном счете эффективность бизнеса в целом. Именно поэтому внедрение системы мультисервисного биллинга порой является критичным требованием со стороны акционеров оператора, так как позволяет собирать и обрабатывать данные, сохраняя их в единой базе данных, вести унифицированный учет по всем типам услуг и предоставлять точную и полную отчетность для аудита, что делает компанию прозрачнее и соответственно привлекательнее для потенциальных инвесторов.

Михаил Талов

Вице-президент компании ВСС

Внедрение мультисервисного биллинга позволяет оператору реализовывать различные бизнес-схемы оказания услуг, в том числе с привлечением поставщиков контента и сервисов, реализовывать различные варианты расчетов с абонентами и, как следствие, повышать лояльность к оператору со стороны абонентов.

Говоря о выгодах внедрения, необходимо учесть современные тенденции в телекоммуникационной отрасли, в частности, использование единой среды передачи данных (IP-среда) для предоставления различных по сути услуг (передача голоса, данных, мультимедийные услуги). В свою очередь, внедрение систем мультисервисного биллинга позволит обеспечить связь новыми возможностями, сформировать новый перечень услуг и более тщательно подойти к детализации пакетирования услуг, что влияет на получение новых доходов.

4. Оцените текущий объем спроса в России на мультисервисные биллинговые системы и дайте ваш прогноз на ближайшие три года.

Дмитрий Гольдштейн

CIS Sales Director компании
Formula Telecom Solutions

Спрос в России, как и во всем мире, достаточно высок. Модель Triple Play набирает обороты. Уже не редкость, когда Интернет-провайдеры предлагают абонентам также TV-пакеты.

На наш взгляд, динамика развития рынка в должной мере соответствует мировой и в ближайшие 3–5 лет так или

иначе будет происходить изменение бизнес-моделей со старых моделей, когда оператор предлагал абонентам какой-то определенный вид услуг, на модель One Stop Shop, когда оператор сможет предоставлять клиентам комплексные пакеты, включающие в себя Интернет, телевидение, фиксированную связь, а впоследствии еще и мобильную. Мультисервисный биллинг для этого просто необходим.

Александр Гребешков

Первый заместитель генерального
директора – технический директор
компании "Инфосфера", к.т.н.

Объем спроса на системы мультисервисного биллинга в России в сегменте малых и средних операторов оценивается по крайней мере в \$10–30 млн в год. С развитием услуг сетей нового поколения в перспективе на 3 года продажи могут вырасти в 2–3 раза.

Александр Приказчиков

Старший вице-президент
Корпорации CBOSS

Есть несколько факторов, которые влияют на формирование рынка мультисервисных систем для биллинга в России. Первый из них – это появление и, главное, развитие альтернативных компаний-операторов, которые уже сейчас предлагают услуги Double-Triple Play. Вторым фактором может стать в ближайшем будущем процесс модернизации бизнеса классических телеком-операторов и расширение спектра оказываемых ими услуг. Так что с уверенностью можно сказать, что спрос на мультисервисные биллинговые решения будет только расти.

Ваше мнение и вопросы по статье
присылайте по адресу

TSS@Groteck.ru

ВЕСТНИК ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ВСЕГДА СВЕЖИЕ НОВОСТИ

Редакционная подписка:

тел.: (495) 609-32-31

monitor@groteck.ru

или в любом почтовом

отделении ФГУП "Почта России"

– по каталогу агентства "Роспечать" – 79773

– по каталогу "Пресса России" – 38676