

Управление сбытовой деятельностью Oracle Utilities Customer Care & Billing



Компании отрасли энергетики и ЖКХ сегодня прикладывают значительные усилия для совершенствования своей деятельности. На первый план выходят:

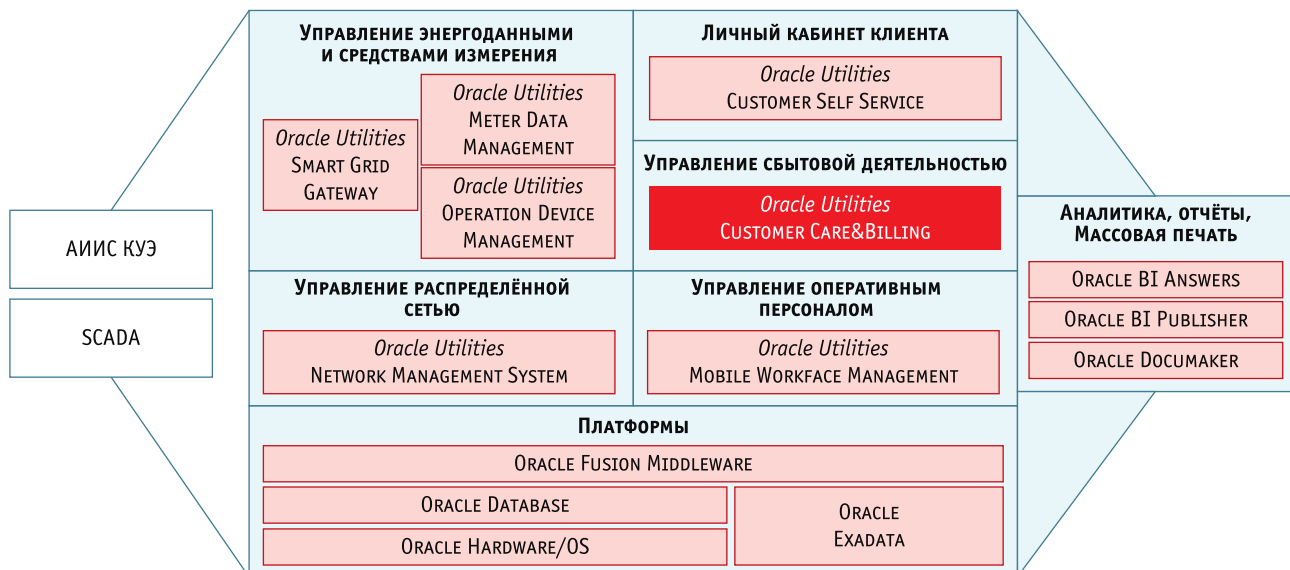
- точность и оперативность расчётов,
- надёжная работа систем и оборудования,
- улучшение качества обслуживания клиентов (как физических, так и юридических лиц),
- возможность быстрого анализа больших объёмов данных как основа дальнейших выверенных решений руководства.

Использование информационных технологий для решения этих задач позволяет предприятиям отрасли добиваться высокого качества менеджмента, наращивать лояльность клиентов, обеспечивать инвестиционную привлекательность.

По оценкам экспертов КГ «Борлас», наиболее полный охват деятельности энергокомпаний и предприятий коммунальных услуг предоставляет комплекс продуктов Oracle Utilities. В состав комплекса входят блоки и модули, которые служат для автоматизации и управления основными бизнес-процессами отрасли. При этом создаваемая на базе комплекса ИТ-система является гибкой и удобной в применении: компании, исходя из своих потребностей и специфики деятельности, могут изменять и расширять возможности системы путём создания пользовательских модификаций.

Одним из ключевых блоков комплекса Oracle Utilities является программный продукт Oracle Utilities Customer Care and Billing (CC&B), предназначенный для управления сбытовой деятельностью. Эффективность применения CC&B уже подтвердили десятки успешных проектов внедрения системы в России и мире.

Пример комплексной автоматизированной системы управления для компании отрасли на основе программных продуктов и оборудования Oracle



Задачи, решаемые с помощью системы Oracle CC&B

- Автоматизация расчётов с потребителями — юридическими и физическими лицами;
- Оптимизация процессов сбыта электроэнергии;
- Сокращение времени на поиск информации;
- Исключение многократного ввода и дублирования данных;
- Объединение в рамках единой системы функций расчёта и обслуживания клиентов;
- Повышение качества предоставляемых услуг потребителям;
- Оптимизация процесса закрытия расчётного периода;
- Внедрение автоматизированных процедур по работе с дебиторской задолженностью;
- Внедрение новых правил работы на розничном рынке электроэнергии;
- Формирование всех видов отчётности в компании;
- Внедрение современного инструментария анализа информации для руководства компании;
- Внедрение технологии управления по отклонениям;
- Упрощение и ускорение процедур формирования и утверждения отчётов и принятия управленческих решений;
- Повышение эффективности деятельности и сокращение затрат;
- Диверсификация бизнеса и выход компании на новые рынки;
- Повышение конкурентоспособности компании;
- Повышение капитализации компании.

Функциональные возможности продукта

Система управления сбытом предназначена для автоматизации процессов расчёта потребления и продажи услуг по поставкам электрической и тепловой энергии, водоснабжения, водоотведения и других услуг ЖКХ с юридическими и физическими лицами, а также контроля состояния расчётов с потребителями.

«Борлас» первым получил специализацию по биллингу Oracle

В начале 2013 года Консалтинговая группа «Борлас» получила специализацию Oracle Utilities Customer Care and Billing, став её первым и единственным обладателем в мире на тот момент.

Таким образом «Борлас» подтвердил свою сильную экспертизу в предоставлении услуг в области систем абонентского учёта и биллинга Oracle Utilities Customer Care and Billing (CC&B). Сотрудники компании принимали участие во многих проектах с применением Oracle Utilities CC&B в России, в том числе в компаниях «Челябэнергосбыт», «Волгоградэнергосбыт», «Мосэнергосбыт», «КЭС». Для получения специализации партнёр должен удовлетворять набору обязательных требований, которые основаны на потребностях и приоритетах клиентов и партнёрского сообщества Oracle.

«Теперь "Борлас" обладает подтверждёнными знаниями и ресурсами для успешной реализации внедрений в области систем биллинга и работы с клиентами. Мы поздравляем компанию с получением специализации Oracle Utilities Customer Care and Billing», — сказал Дэвид Каллаган, старший вице-президент Oracle по работе с партнёрами в регионе EMEA.

Состав системы Oracle Utilities Customer Care and Billing



Функциональный охват решения Oracle Utilities Customer Care & Billing

- Абонентский учёт:
 - Обслуживание абонентов;
 - Ведение договоров с потребителями;
 - Работа с льготами и субсидиями.
- Биллинг:
 - Расчёт потребления;
 - Начисление и выставление счетов;
 - Печать счетов.
- Управление финансовыми поступлениями:
 - Приём платежей;
 - Расчёты с бюджетами;
 - Расчёты с принципалами;
 - Работа по сокращению дебиторской задолженности.
- Деятельность на местах:
 - Подключение/отключение;
 - Снятие показаний приборов учёта;
 - Установка, подключение, поверки и снятие приборов учёта.
- Управление данными потребления:
 - Сбор и обработка данных с систем АСКУЭ;
 - Комплексный биллинг;
 - Формирование оперативной и сводной отчётности.

Решение также поддерживает возможность проведения начислений и расчётов по следующим дополнительным услугам:

- Услуги жилищно-коммунального хозяйства:
 - арендная плата за наём помещений;
 - техническое обслуживание жилых и нежилых помещений;
 - уборка помещений и дворовых территорий;
 - вывоз бытовых твердых отходов;
 - пользование лифтовым хозяйством.
- Телекоммуникационные услуги:
 - антенна общего пользования;
 - местное канальное телевидение;
 - Интернет;
 - городской телефон;
 - мобильный телефон.
- Услуги по обеспечению безопасности жизни:
 - домофонное хозяйство;
 - служба консьержа;
 - служба охраны.
- Услуги социального характера:
 - детские дошкольные учреждения;
 - муниципальные музыкальные, художественные школы и спортивные секции;
 - административные штрафы.



Решение включает возможность самообслуживания через Интернет (WebSelfService). Данная возможность служит в качестве модели для интеграции информации системы CC&B с частью веб-сайта компании, ориентированной на абонентов. Существующая функциональность самообслуживания

через сеть позволяет абонентам удалённо просматривать информацию о лицевого счёте, параметрах договора об обслуживании и тарифном плане, просматривать выставленные счета, вводить показания приборов учёта и производить оплату услуг через Интернет.

Аналитика и отчётность

Для поддержки текущих и будущих потребностей компании в поддержке процесса принятия решений, а также создания консолидированной инфраструктуры отчётности данных для управления, используется аналитическая система на основе Oracle Business Intelligence Enterprise Edition.

Модуль формирования аналитики и сводной отчётности обеспечивает:

- Формирование регламентированных печатных форм на основе шаблонов;
- Возможность неподготовленному пользователю видоизменять внешнее представление данных без помощи технических специалистов;
- Обеспечение конечных пользователей полным спектром возможностей для выполнения в интерактивном режиме произвольных запросов, детализации данных, перехода к требуемой информации (навигация между отчётами);
- Выполнение сложных вычислений и аналитическую обработку показателей финансовыми и статистическими функциями;
- Построение различных форм отчётности в графическом и табличном виде;
- Выдачу отчётов в форматах MS Office, pdf, html и др.

Архитектурные возможности продукта

В качестве основы для построения комплексной системы управления сбытом электрической энергии, тепла и жилищно-коммунальных услуг используется программный комплекс Oracle Utilities, состоящий из следующих основных частей:

- Система абонентского учёта и биллинга — Oracle Utilities Customer Care & Billing (CC&B);
- Система бизнес-аналитики — на основе Oracle Business Intelligence Enterprise Edition.

В основе Системы абонентского учёта и биллинга Oracle Utilities Customer Care and Billing лежат масштабируемые технологические решения, в том числе позволяющие обеспечить кластеризацию и бесперебойную работу. Благодаря этому, в зависимости от требований к критичности бизнеса заказчика, масштабов его базы потребителей, а также сложности обслуживания, могут быть использованы различные аппаратные конфигурации.

Опыт специалистов «Борлас» в энергетике и ЖКХ:

«Федеральное агентство по атомной энергии» (Росатом),
ОАО «Администратор торговой системы», ОАО «РусГидро», ОАО «Интер РАО ЕЭС», ОАО «ОГК-3», ОАО «ОГК-6», ОАО «Мосэнерго», ОАО «ТГК-2»,
ОАО «ТГК-5», ОАО «Пермская ГРЭС», ЗАО «Комплексные энергетические системы», ЗАО «Комплексные энергетические системы» (Пермский филиал), МГУП «Мосводоканал», ОАО «Мосэнергосбыт»,
ОАО «Челябэнергосбыт», ОАО «Волгоградэнергосбыт»,
ООО «Русэнергосбыт», ОАО «Хакасэнергосбыт», ОАО «Московская объединенная энергетическая компания», ОАО «Московская теплосетевая компания».

Преимущества Консалтинговой группы «Борлас»:

- Ведущая консалтинговая группа России и СНГ;
- Более 20 лет успешной деятельности на рынке;
- Платиновый партнёр корпорации Oracle;
- Первый в мире обладатель специализации Oracle Utilities Customer Care and Billing;
- Сертифицированный партнёр первой линии техподдержки Oracle;
- Команда сертифицированных специалистов с богатым опытом внедрения бизнес-приложений Oracle и ИТ-систем в энергетике и ЖКХ;
- Высокий уровень функциональной и отраслевой экспертизы, накопленный в компании;
- Доработка решения под специфику деятельности предприятий энергетики и ЖКХ России и СНГ;
- Наличие позитивных отзывов заказчиков ранее внедрённых ИТ-решений.

ORACLE® Platinum Partner

Specialized
Oracle Utilities Customer
Care and Billing

www.borlas.ru/utilities

Тел.: +7 (495) 545-59-30,
доб. 2100

Факс: +7 (495) 545-59-31

E-mail: energy@borlas.ru

Россия, 117105, Москва,
Новоданиловская наб., д. 4а