

Информационные технологии на благо энергетики



В наше время нескончаемого информационного водоворота ИТ-решения стали незаменимым помощником для любого предприятия. Притом ниша информационных технологий, кажется, растет не по дням, а по часам.

Процессный подход к управлению, электронные информационные системы и программы документооборота – все это уже давно перестало быть для России «экзотикой», превратившись в важную часть повседневной работы.

Пожалуй, энергетика, без всякого преувеличения, – один из лидеров среди отраслей промышленности по применению ИТ-продуктов. Достаточно вспомнить «умные сети» (Smart Grid), во многом задающие вектор развития всего энергетического комплекса.

О роли информационных технологий в современной российской энергетике, а также о значимом проекте, реализованном в ОАО «Челябэнергосбыт», рассказал заместитель руководителя департамента корпоративных проектов компании «Хегох Россия» Владимир Лысенко.

Тенденции рынка и потребности бизнеса – превыше всего

– *Расскажите, пожалуйста, о важности внедрения технологий ИТ в энергетическом комплексе. Какие возможности это дает энергетикам, какие проблемы позволяет решить (в общих чертах).*

– Разумеется, энергетика – одна из стратегических отраслей, находящаяся под пристальным контролем государства. Но вместе с тем это крайне динамичный рынок, на котором жизнь буквально бьет клю-

чом. Меняются конъюнктура и потребности заказчиков, что, в свою очередь, накладывает отпечаток на внутренние бизнес-процессы энергетических компаний.

В частности, изменения претерпевают процессы документооборота и взаимодействия с потребителями: игроки рынка начинают уделять повышенное внимание сокращению издержек на обработку документов, а также улучшению качества коммуникаций с клиентами. Современные технологии позволяют наиболее эффективно решать все эти задачи. Например, наша компания предлагает программно-аппаратные комплексы для организации офисной и биллинговой печати, а также системы электронных коммуникаций с клиентами. Эти решения разрабатываются с учетом тенденций рынка и индивидуальных потребностей бизнеса наших заказчиков, позволяя им повышать эффективность процессов и, в конечном итоге, конкурентоспособность своих организаций.

– *Не могли бы вы пояснить, как конкретно внедряются технологии по работе с документами и коммуникациям с клиентами в энергетической сфере?*

– Внедрение систем для оптимизации процессов работы с документами или взаимодействия с потребителями проходит в несколько этапов. Вначале выполняется обследование инфраструктуры предприятия, анализ особенностей бизнеса заказчика, на основе чего подбирается решение, отвечающее заявленным требованиям. После того как решение приводится в полное соответствие с поставленными задачами, наступает этап внедрения, опытной эксплуатации, обучения сотрудников, окончательного разворачивания внедряемой системы и ее перевода в промышленную эксплуатацию.

Важно отметить, что в рамках реализации проектов мы выступаем не просто поставщиком ИТ-продукта, но и консультантом в той предметной области, в которой проводится оптимизация. Наши специалисты оказывают необходимую поддержку заказчику на всех этапах проекта, максимально адаптируя решение под специфику клиента.

Инновации систематизируют процессы

– *Насколько такие технологии развиты в мировой и в российской энергетике на сегодняшний день?*

– В мировой практике применение инновационных технологий уже давно стало не просто привыч-

ным, а необходимым элементом развития отрасли. В России этот процесс пока находится на начальной стадии, и одна из задач технологических компаний – информирование рынка о возможностях инноваций для энергетического комплекса. На наш взгляд, наиболее показательным примером того, как технологии решают задачи бизнеса, являются реализованные и текущие проекты. В российской практике имеются примеры успешного внедрения программных и аппаратных продуктов для оптимизации процессов работы с документами и взаимодействия с потребителями, например система электронных коммуникаций с абонентами в ОАО «Челябэнергосбыт». Кроме того, в различных компаниях отрасли установлены наши комплексы для организации биллинговой и офисной печати, которые позволяют сделать эти процессы быстрыми и экономически эффективными.

– *Каковы основные проблемы российской энергетике, которые позволяют решать инновационные ИТ-технологии?*

– Было бы некорректно говорить о том, что внедрение ИТ-решений является панацеей для отечественной энергетике. Однако ряд процессов можно существенно оптимизировать при помощи инноваций. Например, темпы развития энергетического комплекса снижаются во многом из-за недостаточной прозрачности и низкой эффективности процессов сбора платежей и технологического присоединения. Внедрение ИТ-технологий повышает прозрачность процессов, улучшает платежную дисциплину населения. Все это обеспечивает игрокам рынка необходимые ресурсы для развития и повышения конкурентоспособности. Например, при помощи уже упомянутых электронных личных кабинетов в ОАО «Челябэнергосбыт» пользователи могут оперативно получать информацию о своей задолженности за электроэнергию, вводить показания счетчиков, оплачивать счета, просматривать архив квитанций, детализацию начислений и историю платежей.

Еще один «камень преткновения» – неэффективность механизма технологического присоединения. 20 марта 2013 года на совещании по развитию электросетевого комплекса РФ в Ново-Огарево президент России Владимир Путин отметил: «Это серьезная проблема. На получение нужных согласований уходит 9 месяцев, а то и больше. Сохраняются возможности для разного рода злоупотреблений. Такую ситуацию нужно коренным

образом менять: совершенствовать законодательство, усиливать борьбу с коррупцией, упрощать саму процедуру технологического присоединения».

В ответ на эту потребность отрасли наша компания разработала систему «Единое окно», задача которой – сокращение сроков присоединения к электросетям в соответствии с постановлением правительства РФ от 9 декабря 2013 года «О повышении доступности энергетической инфраструктуры для потребителей электрической энергии». За счет применения облачных интернет-технологий и профессиональных инструментов для управления документооборотом между сетевой компанией, энергосбытом и потребителем решение значительно повышает эффективность коммуникаций. Кроме того, система своевременно оповещает все стороны о статусах прохождения заявок и сроках исполнения и, в конечном счете, существенно сокращает время, затраченное на технологическое присоединение объектов потребителей.

Сорок лет на российском рынке

– *Если можно, несколько слов о компании Хегох. Каковы основные направления деятельности компании, ее место на рынке?*

– Хегох – это ведущий мировой производитель решений и поставщик услуг по работе с информацией и документами. Наша компания предлагает российскому энергетическому комплексу уникальный опыт и глубокую отраслевую экспертизу не только в сегменте промышленной печати и полиграфии, но и в сферах оптимизации инфраструктуры офисного документооборота, управления информацией, персонализированных коммуникаций, потокового ввода и обработки документов. На российском рынке компания Хегох представлена с 1974 года. На сегодняшний день на территории России работают восемь региональных представительств, а обширная партнерская сеть обеспечивает стопроцентное сервисное покрытие субъектов Федерации. Приоритетным направлением деятельности компании в энергетическом секторе является разработка инновационных решений на основе анализа рыночных тенденций и индивидуальных потребностей каждого заказчика.

– *Расскажите, пожалуйста, о наиболее значимых и интересных проектах, как реализованных, так и текущих.*

– Для отрасли мы предлагаем решения в двух направлениях: это оптимизация взаимодействия с потребителями и процессов работы с документами. В области повышения эффективности взаимодействия с клиентами стоит еще раз отметить внедрение в ОАО «Челябэнергосбыт» системы управления коммуникациями с потребителем. Реализация проекта дала заказчику возможность оптимизировать движение информации на всех этапах – от печати квитанций и их электронной доставки до подтверждения оплаты в личном кабинете пользователя.

Во многих энергетических компаниях установлены комплексные решения для биллинговой печати и конвертирования. Например, в ОАО «Татэнергосбыт», ООО «Иркутскэнергосбыт», липецком филиале ОАО «Квадра» – «Восточная генерация» наши технологии позволили в разы ускорить обработку платежных квитанций.

Новые возможности для абонентов

– *Вы неоднократно упоминали проект внедрения системы управления коммуникациями в ОАО «Челябэнергосбыт». Не могли бы вы подробнее рассказать об этом проекте? Возможно, уже можно сделать какие-то выводы?*

– Прежде всего, реализованный в ОАО «Челябэнергосбыт» проект был нацелен на повышение качества обслуживания клиентов. Особое внимание было уделено ускорению доставки счетов и получения оплаты за услуги энергоснабжения. Для этого специалисты Хегох провели в несколько этапов интеграцию продукта «Управление коммуникациями с клиентами», стержнем которого является система личных кабинетов.

Внедрение решения началось в третьем квартале 2010 года. Уже с августа 2011 года сервис стал доступен всем физическим, а с января 2013 года – юридическим лицам. Нововведение открыло массу возможностей для абонентов: теперь они могут оплачивать счета за электроэнергию через интернет, следить за историей платежей и начислений, узнавать о сроках оплаты и размере задолженности. Еще одним важным плодом реализации проекта стало создание электронного архива клиентских документов с возможностью быстрого поиска и просмотра.

– *Если не секрет, какова конкуренция на рынке ИТ-услуг в российской энергетике?*

– Конкуренция, несомненно, высока. Однако нашей компании удалось занять на этом рынке стабильную позицию. Сталкиваясь с проблемами повышения эффективности работы, предприятия энергетического комплекса могут либо пойти по пути самостоятельного поиска ИТ-продуктов, либо прибегнуть к помощи профильных подрядчиков. Поскольку предложений на рынке сегодня столько, что разбегаются глаза, зачастую предприятиям сложно сделать выбор самостоятельно. В связи с этим Хегох активно консультирует заказчиков, помогая им выбрать решение, которое может оптимально интегрироваться в существующую ИТ-инфраструктуру.

При реализации любого масштабного проекта наша компания уделяет особое внимание обучению персонала работе с установленным оборудованием и ПО, оказывая необходимую поддержку как во время внедрения, так и во время ее промышленной эксплуатации. Такой подход позволяет предприятиям энергетического комплекса достичь максимальной отдачи от оптимизации бизнес-процессов.

Беседовал Павел КАНАЕВ