



БарБиллинг. Система обработки коммунальных платежей.

Обзор возможностей.

Сайт: <http://barbilling.asksoft.net/>

Тех.поддержка: support@asksoft.net

Оглавление

Оглавление.....	1
Список сокращений.....	2
Введение в проблему.....	2
Взгляд со стороны.....	3
Предметная область.....	3
Получаемые преимущества.....	4
Преимущества для банков.....	4
Преимущества для магазинов, организаций, ИП, ЧП.....	5
Зачем это нужно?.....	5
Для магазинов, торговых сетей.....	5
Для организаций.....	5
Для ИП, ЧП.....	5
Что для этого требуется?.....	5
Тестирование.....	5



Список сокращений

ПКУ – Поставщик (коммунальных) Услуг (РегионГаз, ЭнергоСбыт, Водоканал, ЖЭУ, МУПы, ТСЖ, домофонные и кабельные компании, детские сады, и т.д.)

ПО – программное обеспечение

АРМ – автоматизированное рабочее место

БИС – банковская информационная система

БД – база данных

Введение в проблему

В настоящее время одной из проблем для банков и почтовых отделений является приём (от населения) и качественная обработка квитанций за коммунальные услуги. Каждый видел очереди плательщиков в «окошки», принимающие коммунальные платежи.

Упомянутые учреждения признают наличие проблемы и многое делают для её разрешения. С целью уменьшения очередей и разгрузки операторов применяется спектр решений: удалённый приём платежей (через интернет), а также использование устройств самообслуживания (УСО): платёжных терминалов и банкоматов для приёма платежей.

Все перечисленные способы задействуют силы самих плательщиков для осуществления оплат. Но следует понимать, что всегда будет существовать немалая группа людей, которые никогда не будут пользоваться вышеназванными способами: в силу возраста, или по каким-либо другим причинам.

Для обслуживания этого большинства обычно используются биллинговые системы, принцип работы которых следующий.

1. Если данный конкретный плательщик, подающий коммунальные квитанции «девушке» в кассовом окне, ещё ни разу не обслуживался в данном учреждении, «девушка» заводит профиль этого товарища: заносит в компьютер ФИО, адрес, паспортные данные и прочую информацию. Гражданин же все эти долгие минуты переминается у окошка; за спиной приплясывает очередь. Наконец, все сведения внесены, и «девушка» приступает к вводу сумм оплаты в адрес каждого **ПКУ**: «за свет», «за газ», квартплату, «за телефон», и т.д. Но вот, наконец, всё введено, оператор считает общую сумму платежей, принимает деньги, выдаёт сдачу и чек.
2. Если плательщик уже обслуживался здесь, оператор просто находит его профиль в компьютере (по фамилии и адресу) и начинает вводить суммы платежей и сверять введённое с квитанциями. Тоже, в общем-то, не самый быстрый метод обслуживания: много ручного ввода, визуальных проверок и перепроверок. Это чревато как временными потерями, так и ошибками.

Таким образом, у существующих способов обработки коммунальных платежей можно выделить следующие недостатки:

- **Стоимость**: платёжные терминалы и банкоматы стоят недёшево; стоимость внедрения и сопровождения банковских биллинговых систем также озадачивает;
- **Трудоёмкость**: при обработке платежей кассирами и операторами высокий процент неавтоматизированных ручных операций увеличивает вероятность ошибок и не позволяет уменьшить время обслуживания клиентов. *Другими словами, отсутствует ресурс повышения эффективности труда.*



Взгляд со стороны

На самом деле, всё не так плохо. Все современные коммунальные квитанции несут «на борту» штрих-код, и это даёт надежду. Считав сканером этот код (за одну секунду, как в кассах супермаркетов), операционист может получить, в принципе, всю информацию о платеже: и кто платит, и сумму, и период оплаты. В идеале, можно получить *очень быструю и безошибочную* обработку документов.

Дьявол прячется, как всегда, в мелочах. Все карты путает потрясающее разнообразие штрих-кодов: у каждого поставщика услуг (**ПкУ**) в этих полосочках закодировано что-то своё, очень личное; смысловое наполнение штрих-кодов от МУПов, ТСЖ, ДЕЗов, домофонных и кабельных компаний, и т.д. – совершенно различное.

Ситуация усугубляется тем, что смысловое наполнение кодов в разных городах тоже различается. То есть, организация (банк, почта), имеющая филиалы в нескольких населённых пунктах, не может создать и использовать универсальную программу, которая могла бы обрабатывать коммунальные квитанции в различных регионах.

В принципе, процессы организации и кристаллизации этого хаоса уже потихоньку начались – в тех крупных населённых пунктах, где внедрена система «Город». В этой системе существует единая база данных абонентов, квитанции всех **ПкУ** причислены под одну гребёнку, и всем от этого счастье: банкам и почтовым отделениям легко принимать к оплате квитанции, единому расчётному центру – так же легко обрабатывать принятые платежи.

Увы, система «Город» не скоро доберётся до всех городов и весей нашей необъятной Родины. Попробуем прикинуть, какую пользу мы сможем извлечь из того, что имеем.

Предметная область

В действительности, нерешаемых проблем нет. Если немного упростить, то в процессе приёма и обработки коммунальных платежей от населения можно выделить несколько основных этапов:

- Заключение договоров с **ПкУ** (одним или несколькими)
- Получение от **ПкУ** баз плательщиков (абонентов) и загрузка их в свою систему автоматизации
- Ежедневный приём/обработка коммунальных платежей от населения
- Предоставление в **ПкУ** файлов, содержащих информацию о принятых платежах
- Получение комиссионного вознаграждения – собственно, то, ради чего всё затевалось.

В договоре с каждым **ПкУ** вы оговариваете условия сотрудничества, в том числе – размер комиссии, которая будет взиматься в пользу вашей организации.

подавляющее большинство **ПкУ** предоставляют сведения о своих абонентах в файлах формата DBF; в таком же виде принимают данные о принятых (вашей организацией) платежах. Загрузка/выгрузка любой информации в/из DBF-файл(а) любого формата не представляет сложности.

Далее. Как мы уже говорили, штрих-коды на квитанциях отличаются огромным многообразием; каждый **ПкУ** кодирует в нём информацию, как ему удобно. Именно это и являлось до сих пор препятствием к автоматизации обработки таких квитанций.

Конечно, многие организации разрабатывали для себя специализированные программы для считывания и обработки кодов от конкретных поставщиков услуг, но единого универсального средства создано не было.

Попробуем понять, как это можно реализовать.



БарБиллинг. Система обработки коммунальных платежей.

Обзор возможностей.

Сайт: <http://barbilling.asksoft.net/>

Тех.поддержка: support@asksoft.net

- Базы плательщиков, присылаемые поставщиками услуг, если отсечь детали, содержат: № абонента (это может называться номером договора, лицевым счётом, и т.д.), ФИО абонента, адрес, (возможно) вид услуги, предыдущее показание счётчика (если есть) и сумма задолженности;
- Штрих-коды на квитанциях, несмотря на многообразие форм, по сути своей, удручающе одинаковы. Они содержат: период оплаты (год, месяц; иногда его может не быть), всё тот же № абонента, сумму платежа. Возможно, что-то ещё.
- Проницательный читатель уже догадался, что и файлы, отсылаемые поставщикам услуг, должны содержать: № абонента, (возможно, ФИО и адрес), дату и сумму платежа, вид услуги, текущее показание счётчика.

Вот и всё. Точек соприкосновения так много, что универсальную программу, работающую с любыми коммунальными квитанциями любого региона, создать можно и нужно. От наличия такого программного обеспечения выигрывают все.

Получаемые преимущества

Преимущества, как и у любой другой системы автоматизации, следующие:

- Значительное ускорение работы кассира. Несколько «щелчков» сканером штрих-кодов на квитанциях *в разы быстрее*, чем поиск плательщика по ФИО и адресу, сверка, ввод вручную суммы платежей и снова сверка с квитанциями
- Уменьшение количества ошибок: штрих-код с квитанции считывается не только быстро, но и безошибочно
- Повышение качества и сокращение времени обслуживания клиентов
- Ускорение движения очереди, уменьшение нагрузки на кассира (операциониста)
- Повышение резерва по обработке коммунальных платежей. Не увеличивая трудозатраты и персонал, можно заметно увеличить кол-во обрабатываемых документов. А это – комиссионные доходы.
- Рабочие места «БарБиллинг» могут работать с единой базой данных (БД) не только через локальную сеть, но и через интернет.
- Такая архитектура позволяет организовать множество пунктов по приёму платежей *в разных точках города*; вся информация о принятых платежах будет записываться в единую БД; выгрузка данных о принятых платежах будет осуществляться из единого центра (головного офиса)

Преимущества для банков

В коммерческом банке существует два источника доходов: *процентный бизнес* - кредитование всех видов и *комиссионный* - взимание оплаты за оказываемые услуги, в том числе за обработку коммунальных платежей.

Особенность *комиссионных подразделений* в том, что они не создают актива, который может обесцениться; их выручка зависит целиком и полностью от эффективности работы этих подразделений.

В «скудные годы» роль комиссионных доходов заметно возрастает.

Кроме того, банк может, заняв рыночный сектор по обработке «коммуналки», в дальнейшем расширять и упрочивать своё положение в этой нише, заключая договоры со всё новыми поставщиками услуг.

Эта возможность обеспечивается тем, что **БарБиллинг** позволяет банку обрабатывать квитанции от любых **ПКУ**.



БарБиллинг. Система обработки коммунальных платежей.

Обзор возможностей.

Сайт: <http://barbilling.asksoft.net/>

Тех.поддержка: support@asksoft.net

Если банк имеет разветвлённую региональную структуру, он тем более сможет расширять сферу своих услуг и получать всё более высокую (комиссионную) прибыль. За счёт того, что единый универсальный **БарБиллинг** позволит организовать эффективную работу в любом регионе.

Преимущества для магазинов, организаций, ИП, ЧП

Правом принимать и обрабатывать «коммуналку» обладают все организации, заключившие договор об оказании соответствующих услуг с **ПКУ**. Включая ЧП и ИП.

Зачем это нужно?

Конечно, для получения прибыли – комиссионного вознаграждения от поставщиков услуг (**ПКУ**) за принятые и обработанные платежи.

Для магазинов, торговых сетей

Торговые точки уже обладают практически всем необходимым: помещениями, компьютерами, сканерами, персоналом.

Небольшое расширение номенклатуры услуг (приём платежей у населения) послужит цели диверсификации бизнеса.

Для организаций

Если ваша организация сама является поставщиком услуг (например, кабельной или домофонной компанией), вы и так принимаете платежи в свой адрес.

Теперь вы сможете силами той же девушки (имея **БарБиллинг**) принимать платежи также за газ, за свет, и проч. и иметь с этого прибыль – комиссионное вознаграждение.

Для ИП, ЧП

Если у вас есть офис и постоянно присутствующий в нём сотрудник, он может выполнять дополнительно необременительную работу по приёму платежей. Сотруднику – прибавка к жалованью, вашей организации – дополнительный доход.

Что для этого требуется?

Немного: точка (точки) приёма платежей, компьютер, сканер и программа **БарБиллинг**. Сканеры ценой от 2 500 до 5 000 рублей продаются в любом магазине оргтехники.

Информация о моделях сканеров, которые можно использовать при работе с **БарБиллингом**, содержится в документе «Руководство администратора».

Тестирование

Чтобы не быть голословными, приводим методику тестирования. В «Приложении 1» (<http://barbilling.asksoft.net/Doc/Pril1.pdf>) содержатся отсканированные копии реальных коммунальных квитанций.

Вы можете, зайдя в программу пользователем «Оператор» и запустив режим сканирования, «щёлкнуть» сканером штрих-кодов на каждой квитанции.

При этом программа будет автоматически определять плательщика, сумму квитанции и какому поставщику услуг адресован каждый платёж.