



## UMC: преимущества использования mySAP Telecommunications

С использованием системы SAP R/3 с начала 1999 г. компания UMC, ведущий украинский оператор мобильной связи, создала прочную основу для успешного управления инвестициями, ведения эффективных закупок и создания точной корпоративной отчетности.

Сложный ландшафт информационных систем для поддержки быстро развивающейся телекоммуникационной связи требовал новую волну модернизации: интеграция биллинговой системы, prepaid-системы и автономной системы розничных продаж с back-office SAP осуществлялась большим количеством интерфейсов, что часто приводило к несогласованности данных и ошибкам в работе систем. Морально устаревшая терминальная система продажи оборудования стала узким местом для массовых операций и не могла поддерживать новые инициативы, подобные электронному бизнесу, что стало причиной нареканий деловых партнеров. Пришло время новых информационных технологий.

### Ставка на передовые технологии

Решение о внедрении модулей SAP SD (сбыт) и RM-CA (управление лицевыми счетами абонентов) mySAP Telecommunications было принято после обоснования возможности поддержки модулем SD условий оптовой торговли и прямых продаж в магазинах UMC. RM-CA была выбрана как проверенная отраслевая функциональность для управления лицевыми счетами абонентов. Было решено внедрить SD и RM-CA одновременно, с целью:

- предоставить гибкий набор программных решений вместе с новым модулем сбыта;
- сделать функциональность RM-CA доступной для будущего расширения, как унифицированную систему счетов дебиторов как для системы SAP так и для биллинговой системы BSCS.

В рамках проекта было решено использовать новейшие технологии, такие как mySAP CRM Internet Sales (Интернет-продажи) и mySAP Enterprise Portals (ранее – mySAP Workplace) – решения, соответствующие ожиданиям UMC. «Мы приложили максимум усилий, чтобы сделать систему удобной и дружелюбной каждому сотруднику отдела сбыта и центра обслуживания абонентов, что позволит им выполнять свои задачи быстрее и эффективнее» – говорит Юрий Курьянич, и.о. руководителя отдела внедрения и сопровождения ИС, – именно поэтому мы использовали и стандарт SAP GUI (Графический интерфейс пользователя SAP) и разработки WEB ITS-Сервера». На основе технологии ITS были разработаны Web-миниприложения, обеспечивающие эффективную работу операторов центра обслуживания абонентов UMC. «SAP Workplace оказался быстрым, надежным, и простым в использовании – именно то, что мы хотели иметь», – говорят представители центра обслуживания абонентов.

### Партнерство с SAP Consult

В проекте, который стартовал 2 апреля 2001 г. и был завершен 29 апреля 2002 г., были заняты 30 сотрудников UMC и 2 консультанта SAP. В рамках проекта было решено выполнить миграцию SAP R/3 системы с версии 4.0 на версию 4.6, что было нелегкой задачей из-за большого количества собственных разработок и 150-ти пользователей, которые должны были повторно пройти обучение для использования нового Enjoy-интерфейса. После 4-х тестовых миграций, продуктивная миграция была выполнена за 96 часов, и после дополнительного 48-часового тестирования 7 февраля 2002 г. версия 4.6С системы SAP R/3 была готова к продуктивной эксплуатации. Так как новая функциональность сбыта и управления лицевыми счетами абонентов была настроена приблизительно для 200 новых пользователей, потребовался месяц для их обучения, в течение февраля было подготовлено приблизительно 1000 страниц документации для конечных пользователей, и, в результате, 3 марта первые 30 пользователей перешли в продуктивный режим. Полное подключение всех 200 пользователей заняло шесть недель, и после дополнительных двух недель поддержки службой Hotline проект был завершен в конце апреля 2002. «Несмотря на то, что в одном проекте были совмещены различные задачи, мы сумели успешно их выполнить – благодаря команде UMC и SAP Консалт», – говорит Алексей Пацко, руководитель этого проекта. «Использование методологии внедрения ASAP, хорошие взаимоотношения с SAP и регулярные ревю проекта – вот основные факторы, которые помогли нам выполнить задачи проекта и уложиться в график».

### Усовершенствование обслуживания клиентов в Украине

Бизнес-процессы UMC, поддерживаемые системой SAP, существенно усовершенствовали обслуживание клиентов. Оптовые заказы, на обработку которых в старой системе потребовались бы дни, теперь могут быть выполнены за несколько часов. Обработка банковской выписки больше не является трудоемкой задачей – ввод платежей и выравнивание счетов-фактур происходит в on-line режиме. Ежедневные сбоевые отчеты, на подготовку которых прежде требовались часы, с Информационной системой логистики теперь всегда готовы – необходимо только вызвать нужную транзакцию! Проект во многих отношениях помог устранить сложности, связанные с поддержкой целостности данных клиента – теперь информация по клиенту вводится только один раз, а затем автоматически попадает в другие системы, так что торговые представители теперь могут сэкономить время и допустить меньше ошибок при ведении данных клиента.



#### Система управления дилерами на основе mySAP CRM

Юлия Глава, ведущий эксперт по дистрибуции, ответственная за стратегию электронного бизнеса в UMC, так определила некоторые преимущества от внедрения mySAP CRM Internet Sales: "Это – простой и прозрачный инструмент, который, безусловно, создаст дополнительную рыночную стоимость и для UMC и для наших деловых партнеров. Мы можем развертывать новую стратегию кредитования и повышать эффективность использования нового канала сбыта, затрачивая меньшее количество времени при обработке мелких заказов. В свою очередь, наши деловые партнеры могут получать всю информацию о состоянии своих лицевых счетов, счетах-фактурах, платежах и поставках в диалоговом режиме и независимо от того, как был сделан заказ – через Интернет, по телефону или по факсу. Конечно, мы расширим этот подход, нашей целью является создание реального дилерского портала на основе mySAP CRM. Важным моментом при внедрении mySAP CRM Internet Sales было обеспечить безопасность доступа к сети UMC. Только имеющий полномочия клиент может получить доступ к системе SAP через Интернет. Наша стратегия состоит в том, чтобы дилерам, имеющим полномочия работы с mySAP CRM Internet Sales, предоставить доступ к другим информационным системам", – говорит г-жа Глава.

#### Полученные преимущества и перспективы развития

Сокращение времени поставки, улучшение обслуживания клиента, оценка и информация о наличии оборудования для каждой точки продажи по все стране в режиме on-line – вот некоторые преимущества, которые были получены в течение первых месяцев использования системы. Дальнейшие выгоды будут получены с внедрением CRM в полном масштабе. "Сотрудничать с такими партнерами как SAP – большое удовольствие", говорит руководитель департамента ИС UMC Трихлеб И.Ю. «Мы не будем останавливаться на достигнутом. Чтобы удерживать лидирующее положение на украинском телекоммуникационном рынке, мы будем продолжать развитие».



▶ 27 филиалов UMC по всей Украине работают в режиме on-line с одной центральной базой данных, таким образом, информация в системе SAP R/3 постоянно обновляется и является достоверной. Каждый представитель столичного центра обслуживания абонентов может предоставить точную информацию о доступном запасе в каждом региональном офисе, сообщить клиенту, зарегистрирован ли его платеж, проверить статус поставки, распечатать счет-фактуру.

"Мы сделали значительные шаги к улучшению уровня обслуживания клиентов. Внедрение mySAP CRM может быть следующим шагом к тому, чтобы сохранить клиентов и улучшить их платежное поведение" – говорит Олег Рябов, начальник отдела по расчетам с абонентами и безопасности системы.



#### Этапы проектов внедрения решений SAP в UMC

- Июнь 1998 г. – начало первого проекта внедрения функциональности SAP R/3:
  - FI – Главная книга, бухгалтерия дебиторов/кредиторов, налоговый учет (НДС, налог на прибыль), внешняя отчетность, система «клиент-банк», бухгалтерский учет по украинским и международным (IAS) стандартам;
  - CO – учет затрат по MBZ, по внутренним заказам, по проектам, по МВП;
  - AM – основные средства (все основные операции);
  - MM – закупки, управление запасами, инвентаризация, Регистр материалов, ППМ, обработка таможенной декларации, работа с единицами оборудования;
  - PS – инвестиционные проекты.
- Апрель 1999 г. – продуктивный старт системы.
- Март 2000 г. – начало второго проекта/ инсталляция функциональности HR (управление персоналом и расчет зарплаты).
- Декабрь 2000 г. – продуктивный старт HR.
- 2 апреля 2001 г. – начало третьего проекта внедрения mySAP CRM Internet Sales (Интернет-продажи), SD (сбыт), RM-CA (управление затратами и прибылью).
- 7 февраля 2002 г. – начало промышленной эксплуатации системы SAP R/3 версии 4.6C.
- 29 апреля 2002 г. – продуктивный старт функциональности SD, RM-CA, Internet Sales.

#### ■ UMC

UMC («Украинская Мобильная Связь») – ведущий оператор мобильной связи в Украине. Предоставляет услуги мобильной связи в сетях стандарта GSM900/1800 и NMT. Компания осуществляет роуминг для абонентов сети GSM в 82 странах с помощью 166 партнеров. Пользователи prepaid услуги SIM-SIM могут совершать исходящие звонки в сетях 40 операторов 22 стран. Самая широкая в Украине зона покрытия сети GSM охватывает 320 городов, 7500 км автодорог. На 1 сентября 2002г. число абонентов UMC достигло 1.470.000, а сумма инвестиций – 400 млн. долларов США. Штат компании насчитывает более 700 сотрудников.