

ИНФОРМАЦИОННЫЙ АУТСОРСИНГ В АВИАТРАНСПОРТНОЙ ЛОГИСТИКЕ



**ГЕННАДИЙ
ЗУБАКОВ**
Международный
логистический
клуб,
директор

Интеграция России в мировую экономическую систему выдвигает новые требования к гражданской авиации. Мультимодальные транспортные узлы, которыми, по определению, являются национальные аэропортовые комплексы, должны обеспечить работу авиационного транспорта по требованиям, соответствующим мировым стандартам. Это означает привлечение дополнительных пассажирских и грузовых потоков, увеличение бюджетных поступлений, позиционирование России в мире как крупной транспортной державы. Наряду с количественным наращиванием пропускных и провозных возможностей от авиатранспортной системы требуется реализация инноваций, основанных на интеграции технологических преимуществ авиационного транспорта и комплексной информатизации авиатранспортных логистических процессов.

Идеи интеграции субъектов авиатранспортной деятельности, их эффективного взаимодействия на любых этапах организации авиационной перевозки базируются на фундаментальных подходах современной логистики, теоретических постулатах управления цепями поставок. Под авиатранспортной логистикой мы понимаем оптимизацию движения материальных и сопровождающих их финансовых, документальных и информационных потоков в конкретной бизнес-среде авиатранспортного комплекса. Правильная организация авиатранспортной логистики является ключевым фактором снижения интегральных издержек авиационных бизнес-процессов и создания нового качества авиационных и неавиационных услуг.

Важнейшим элементом, обеспечивающим достижение цели информационной интеграции всех логистических цепей авиатранспортных процессов, получения интегральной информации о состоянии материального, финансового и документального потоков на любых этапах организации авиационной перевозки в любом требуемом разрезе на любом уровне детализации, является реализация так называемой единой информационной среды авиатранспортной логистики. Идеологией создания такой среды автоматизируемых авиатранспортных бизнес-процессов должен быть принцип цельного рассмотрения всех логистических потоков, сопровождающих функционирование интегральной авиационной системы. Типичное для многих существующих отраслевых информационных систем раздельное понимание и изучение компонент и потоков в каждом из функциональных бизнес-процессов приводит к тому, что документальные потоки и, как следствие, данные или сведения в них, которые формируют информационные потоки, рассматриваются также раздельно, без их взаимосвязи и истории. Только цельное и централизованное описание потоков дает возможность создать единую информационную среду, позволяющую реализовать информационные сервисы в режи-

ме «единого окна». Иные варианты ведут к многочисленным нестыковкам, необходимости применения дополнительных регламентов, документов, разработке специальных информационных интерфейсов и пр. Современный принцип «единого окна» — это в первую очередь реализация интегральных технологических схем обработки данных, создание единого информационно-технологического пространства авиатранспортных процессов. Эффективному решению этой задачи в нашей стране мешает отсутствие комплексных национальных и наднациональных нормативно-правовых основ работы авиатранспортной логистики и, как следствие, отсутствие скоординированного, четко работающего механизма управления комплексными авиационными транспортно-логистическими ресурсами. На такое нормативно-правовое поле должны опираться организационно-технологические решения, в рамках которых осуществляются техническая поддержка и информационное обеспечение. В отличие от ряда других стран, в нашей стране механизмы лицензирования и сертификации услуг авиационной и неавиационной деятельности в авиатранспортных комплексах развиты недостаточно. Как следствие, недостаточно развита и строгая регламентация организации авиационных транспортно-логистических процессов. В этом случае внедрение западных стандартов в чистом виде практически невозможно: процесс часто оказывается безуспешным; он требует долгой, дорогой и не всегда оправданной локализации. Хорошим примером могут служить многочисленные попытки внедрения стандартов e-freight в отечественных авиакомпаниях. Тем не менее задачу создания единой информационной среды, «единого окна», обслуживающего интегральные логистические потоки, можно решить, создав единые корпоративные правила работы, опирающиеся на существующее отечественное и международное законодательство и научно-методический потенциал, не противоречащие им, но эффективно их дополняющие. На это нормативно-правовое поле должны опираться организационно-технологические решения — взаимные договоры, соглашения, технологические модели, регламенты, корпоративные стандарты, процедуры взаимодействия участников и пр. Корпоративные правила работы создаются в рамках отдельной корпоративной среды. В этом случае наиболее эффективным механизмом их реализации, а следовательно, и реализации основанных на них комплексов информационно-логистических услуг является информационный аутсорсинг. Аутсорсинг — управленческий термин, означающий использование внешних ресурсов для решения производственных задач. Это может быть разовый заказ, например, разработка программы, либо постоянный — изготовление и поставка каких-либо продуктов и услуг, составляющих неотъемлемую часть основного производства. Таким образом, аутсорсинг представляет собой делегирование специализированной компаниям отдельных бизнес-процессов, не связанных напрямую с целевыми задачами предприятия. Такой ход позволяет предприятию уйти от необходимости постоянного инвестирования в неприоритетные направления работы, а также снизить налоговые и иные издержки. IT-составляющая является весьма специфичной частью современного производства, требующей регулярных инвестиций и в то же время трудно поддающейся внутреннему аудиту. Наиболее рациональный способ организации и контроля деятельности информационных технологий — использование информационного аутсорсинга. Несмотря на то что в условиях кризиса задача снижения издержек выходит на первый план, необходимо отметить, что информационный аут-

сорсинг предоставляет возможность быстрой реорганизации бизнес-процессов, которая способна привести к повышению конкурентоспособности компании. К тому же информационный аутсорсинг позволяет оптимизировать распределение активов предприятия, значительно снижая общую стоимость владения информационной системой. Аутсорсинг подразумевает передачу ряда управленческих полномочий по предоставлению IT-услуг стороннему поставщику (ESP — External Service Provider). При этом договор информационного аутсорсинга с профессиональной компанией — поставщиком информационных услуг является гарантией четкой работы информационной системы, оперативного устранения любых неполадок и эффективного развития необходимых информационных ресурсов. Договор аутсорсинга всегда предполагает оказание услуги по бизнес-менеджменту и обработке транзакций, а также может включать услуги по поддержке и развитию технологий, консалтингу и разработке, интеграции. В целом, переход на услуги информационного аутсорсинга позволит компании качественно и оперативно поддерживать бесперебойную работу информационных систем. Становится возможно привлекать квалифицированных специалистов к решению IT-задач, не отвлекая ресурсы от основной деятельности. Аутсорсинг позволяет снизить финансовые издержки на построение и поддержание IT-систем, набор и обучение персонала, сделать более прозрачными и прогнозируемыми затраты на IT, получить быстрый доступ к передовым информационным технологиям, снизить риск потери важных данных.

Применительно к логистике развитие информационного аутсорсинга совпало с новой тенденцией: появлением на логистическом рынке компаний нового типа, виртуальных логистических провайдеров или логистических провайдеров 5-го уровня, так называемых 5PL-провайдеров. Такой провайдер, или информационный оператор, представляет собой сервисную компанию, выполняющую на основе аутсорсинга комплексные услуги по управлению интегрированными процессами в цепях поставок без использования физических механизмов управления материальными и иными логистическими потоками. Функционал виртуального логистического оператора предполагает использование виртуальной коммерции, реализации комплексных услуг по управлению логистическими процессами на основе единой информационной среды. Деятельность таких компаний в настоящий момент никак не регламентируется. Это в равной мере относится и к отечественному, и к мировому логистическому рынку. Зарубежные версии виртуальных операторов, как правило, обеспечивают только инфокоммуникационные услуги, связанные с развитием технологий «единого окна». Примером может служить голландская компания «Каргонаут», реализующая взаимодействие между логистическими субъектами авиаперевозок и государственными администрациями в международном аэропорту. Однако, если в области технологий «единого окна» голландский оператор уже более 20 лет является эталоном, то виртуальное электронное взаимодействие самих логистических субъектов авиатранспортной деятельности развивается только с точки зрения развития инфокоммуникационных технологий, идеологически оставаясь в рамках существующих строгих международных стандартов (IATA, FIATA). Как это ни странно, именно отсутствие механизмов какой-либо регламентации деятельности виртуальных логистических операторов может послужить толчком к развитию информационного аутсорсинга авиатранспортной логистики. Имеется уникальная возможность перейти через эволюционный порядок развития логистического аутсорсинга и реализовать на практике механизмы виртуального управления цепочками поставок и комплексами авиационных транспортно-логистических услуг. Эта реализация должна опираться

на инновационные компоненты глобальных информационных технологий и четко прописанные корпоративные стандарты, которые являются основной компонентой работы компании — информационного аутсорсера. На базе типовых и специализированных договорных форм и самых общих норм гражданского и корпоративного права организуется система виртуального управления комплексами транспортно-логистических сервисов.

Практической реализацией вышеизложенных идей создания отечественного прототипа 5PL-провайдера может служить действующий операторский центр виртуального управления авиатранспортными логистическими услугами в аэропорту Шереметьево — информационно-логистический центр (ИЛЦ) «Аэроград». Он интегрировал опыт и подходы своего зарубежного прототипа и дал им новое инновационное применение. Развитием технологий ИЛЦ для организации таможенных операций внешнеторговых поставок являются информационно-логистические услуги Таможенного логистического центра (ТЛЦ), действующего в Северо-Западном регионе РФ информационного оператора. Очень интересен опыт информационного аутсорсинга, реализуемый в авиатранспортном логистическом сегменте компанией «Эскорт», известным поставщиком консалтинговых услуг и программных продуктов по организации учета на авиатранспортных предприятиях. Все информационные услуги компаний — информационно-логистических провайдеров делятся на шесть основных типов. Это справочно-информационные услуги, услуги по управлению заказами, ресурсами, процессами, коммуникационные и консалтинговые услуги. Пакеты услуг реализуются операторами на основе ряда информационных базовых продуктов. Так, например, первый пакет услуг позволяет организовать учет и контроль продаж на рейсах авиакомпании, учет доходов (от перевозок пассажиров, багажа, груза, почты) и расходов по рейсам. Авиакомпания может получить услуги по анализу рентабельности ее деятельности, а также по обеспечению расчетов с партнерами по авиабизнесу, например, агентствами, интерлайн-партнерами и обслуживающими фирмами. Второй пакет ориентирован на организацию учета в авиационном агентстве. Поддерживается учет всех первичных документов, связанных с продажей агентством пассажирских и грузовых авиаперевозок и услуг, обработки отчетов кассиров и учета движения наличных средств. Поддерживаются услуги по предоставлению необходимых отчетных данных в ТКП, BSP или авиакомпании. Отдельно реализуются сервисы для авиакомпании. Услуги направлены на информационное обеспечение коммерческой программы авиакомпании для часто летающих пассажиров. Они позволяют вести учет полетной активности участников этой программы, начислять баллы за полеты на рейсах авиакомпании и рейсах партнеров, а также за пользование услугами компаний-партнеров (например, банков, такси, отелей и т.д.). Все приведенные в примерах компании являются членами Международного логистического клуба, в рамках которого инициированы пилотные инновации по созданию механизмов «единого окна» в отечественной логистике.

На условиях информационного аутсорсинга для аэропортовых комплексов реализуются информационные сервисы по учету предоставляемых обслуживающей фирмой услуг по рейсам авиакомпаний, автоматизации расчета стоимости оказанного обслуживания, обеспечению расчетов и взаиморасчетов с авиакомпаниями. Реализация операторскими компаниями корпоративной «единой информационной среды» логистических процессов электронного взаимодействия между аэропортовыми комплексами и авиакомпаниями позволяет применять в гражданской авиации стран СНГ формат электронного отчета о продаже авиаперевозок агентствами.

Появляется возможность полностью автоматизировать процессы учета расходов и контроля счетов за обслуживание рейсов авиакомпании, организовать получение информации о ставках за обслуживание в аэропортах, непосредственном обслуживании рейсов, получение счетов за обслуживание в аэропортах, их контроль и учет. Благодаря корпоративным стандартам информационной среды можно реализовать интеграцию с существующими системами бухгалтерского и финансового учета и системами экономического анализа авиатранспортных компаний. Пакеты информационных услуг по организации грузовых авиаперевозок опираются на реализованную корпоративную единую информационную среду. Они позволяют получить исчерпывающую информацию о тарифах, расписании и квотах, организовать процессы бронирования и продажи грузовых перевозок, электронное оформление сопроводительной документации, реализовать набор специализированных интерфейсов, в том числе интерфейсов по обеспечению стандарта e-freight. Корпоративная нейтральная информационная среда позволяет организовать сервисы по информационному взаимодействию участников авиационных грузовых перевозок (грузоотправителей, грузополучателей, экспедиторов, грузовых агентов, авиаперевозчиков, агентов по наземной обработке, таможенных посредников), подготовить данные для предварительного информирования таможенных органов. Следует отметить, что инновационные технологические решения по предварительному информированию таможенных органов о международных грузовых авиационных отправлениях реализуются компаниями — членами Международного логистического клуба: компанией «Эскорт», грузовыми терминалами Внуково-Карго и ГТ «Пулково», информационными операторами ООО «СТМ» и ООО «ТЛЦ». Последняя компания имеет огромный опыт в интеграции субъектов транспортной

логистики и реализует при поддержке Росграницы проекты электронных очередей на автомобильных пунктах пропуска. Нейтральная среда авиаперевозок позволяет реализовать весь пакет электронных документов, регламентируемых IATA в стандарте e-freight. Очень важно отметить, что все информационные услуги, предоставляемые компанией, защищены корпоративным удостоверяющим центром. Сервисы защищенного документооборота корпоративной информационной среды обеспечены электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством РФ. В приведенных примерах единая информационная среда — это электронная версия информационного поля, поддерживаемая совокупностью программно-технических средств. Основу среды составляют стандартизованные форматы данных и электронных документов, унифицированные протоколы информационного взаимодействия, описания бизнес-процессов в предметных областях в новых условиях (с учетом широкого информационного взаимодействия), опирающиеся на международные авиатранспортные стандарты. Нейтральная единая информационная среда — это также специальные регламенты, упрощающие формальности авиационных перевозок, процедуры информационного взаимодействия участников транспортного процесса.

Информационный аутсорсинг управления авиатранспортными ресурсами логистических субъектов гражданской авиации особенно актуален при современном состоянии национальной экономики. Он позволяет реализовать оперативное получение информации от всех бизнес-процессов авиационных комплексов, участников авиатранспортных процессов, федеральных ведомств, занятых в контроле, международных транспортных организаций. Анализ этой информации даст возможность управленцам принимать правильные и своевременные решения, контролировать их реализацию, снижать общие издержки авиационных перевозок

The Moscow Times 20 YEARS

Ежегодная конференция

ТАМОЖНЯ И БИЗНЕС

Итоги и Перспективы

05 декабря 2012, Марриотт Роял Аврора (Петровка, 11)

Генеральный партнер: **ERNST & YOUNG**
Quality In Everything We Do

Стоимость участия: 18 000 рублей + НДС

При регистрации 2-х участников – скидка 10%, 3-х и более – 15%

* Скидки не суммируются

По вопросам регистрации, пожалуйста, обращайтесь в The Moscow Times к Анне Федоровой (a.fedorova@imedia.ru) по тел.: 495 234 3223 (доб. 4238)

WWW.EVENTS.MOSCOWTIMES.RU

реклама