

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ЖКХ: КРИТЕРИИ ВЫБОРА

В настоящее время разработкой программного обеспечения (ПО) для организаций сферы ЖКХ занимается множество компаний. Что именно предлагают разработчики, и чем одна программа отличается от другой? Пользователями программ могут быть товарищества собственников жилья (ТСЖ), управляющие организации (УО), жилищно-строительные кооперативы (ЖСК), гаражно-строительные кооперативы (ГСК), садовые товарищества и другие аналогичные организации. Все они предъявляют разные требования к ПО в зависимости от количества обслуживаемых объектов (лицевых счетов), выполняемых функций, имеющихся автоматизированных рабочих мест и средств, выделенных на автоматизацию. Чем крупнее организация, и чем больше функций она выполняет, тем больше у нее требований к ПО.

Функциональность

Прежде чем выбирать программу, нужно определить, какую деятельность она должна автоматизировать. Возможны следующие варианты: бухгалтерский и налоговый учет; формирование регламентированной отчетности; расчет зарплаты (с учетом сложности) и кадровый учет; расчет квартплаты; расчет льгот и субсидий; паспортный стол; сметное планирование; диспетчерская служба; учет жилого фонда и др.

На рынке ПО имеются программы:

- совмещающие несколько функций: “Весь Учет: Бухгалтерский учет в ТСЖ” (ООО “Весь Учет”, г. Москва); “ИнфоКрафт: Расчет квартплаты и бухгалтерский учет” (компания “ИнфоКрафт”, г. Москва); “1С: ВДГБ: Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК” (компания “1С: ВДГБ”, г. Москва); “СеалСофт: Многоотраслевое ЖКХ” (компания “СеалСофт”, г. Москва) и др.;
- специализированные для каждой функции: системы для ЖКХ и муниципалитетов “Контур-ЖКХ” (компания “СКБ Контур”, г. Екатеринбург); программный комплекс “Стек-ЖКХ” (ООО “Стек-Спорт”, г. Ярославль); комплекс “Домовладелец” (фирма

“ЛегПромСофт”, г. Москва); программы “Учет услуг и расчет квартплаты” и “Расчет субсидий” (компания “Центр Бонус”, г. Екатеринбург); “Расчетный центр” (ООО “Хит”, г. Владивосток), “Сервер: Расчет квартплаты” (группа компаний “Сервер”, г. Мелеуз) и др.

Программы, в которых совмещено несколько функций, чаще выбирают небольшие организации, например ТСЖ, поскольку вести в них бухгалтерский учет, рассчитывать квартплату и зарплату, формировать регламентированную отчетность, составлять отчеты паспортного стола часто приходится одному человеку – бухгалтеру. К таким программам предъявляются более низкие требования, чем к специализированным программам. Например, в них допускается наличие неполного перечня отчетов паспортного стола, некоторые операции сведены к ручной корректировке. Но эти недостатки компенсируются невысокой стоимостью, удобством работы в одной программе, отсутствием необходимости переносить информацию из одной системы в другую.

Крупные организации, в которых отдельными функциями занимаются целые отделы, как правило, выби-

рают специализированные программы. Например, управляющие организации (УО) и Единые информационно-расчетные центры (ЕИРЦ) часто нуждаются в отдельной программе не только для ведения расчетов с населением, но и для расчета зарплаты, так как осуществляют сложные виды начислений по графикам, сменам и т. д. При большом количестве лицевых счетов сложно делать что-либо вручную – необходима максимальная автоматизация всех функций учета.

Современное ПО не может обойтись без средств, обеспечивающих взаимодействие с такими системами, как “Клиент-банк”, различными терминалами, фискальными регистраторами, сканерами штрихкодов и др. Выбирая ПО, следует уточнять, с какими марками оборудования и внешними системами программа может работать.

Удобство работы

Программы, выполняющие одинаковые функции, отличаются удобством их реализации. Каждая программа имеет свою оригинальную оболочку – инструменты, позволяющие пользователю осуществлять те или иные действия: меню, кнопки, переключатели, документы, списки и пр.

Просмотр демонстрационной версии или демо-ролика программы позволит оценить удобство работы с ней и ее эргономические характеристики. Интерфейс программы не должен быть перегружен различными картинками, шрифтами, цветами, которые отвлекают внимание пользователя. Оцените количество манипуляций, необходимых для выполнения часто используемых действий, удобство поиска информации. Рассмотрите состав отчетов, их структуру и информативность. В системе должны присутствовать как сводные отчеты, так и отчеты, детализирующие отдельные показатели. Необходимо, чтобы регламентированные печатные формы документов соответствовали требованиям законодательства.

Надежность и производительность

Основным компонентом, влияющим на надежность и производительность системы (скорость обработки данных), является используемая система управления базами данных (СУБД).

От сбоев наименее защищены системы, использующие для хранения данных dbf-файлы. Их основная проблема заключается в необходимости восстановления индексных файлов даже при небольшом сбое. Например, при нештатном завершении программы на одном

рабочем месте или отключении питания потребуется выполнить процедуры проверки базы данных и восстановления целостности (переиндексацию файлов), отнимающие много времени и требующие монопольного режима, при котором другие пользователи не могут работать с системой.

Более высокий уровень надежности обеспечивают СУБД типа MS SQL Server, Oracle, Sybase и др. В таких СУБД интегрированы механизмы отслеживания целостности данных. Еще одним неоспоримым преимуществом их использования является возможность гибкой настройки прав доступа пользователей к хранимым данным. Это защищает информацию от нелегального копирования. Такие СУБД способны поддерживать большие базы данных и эффективно распределять нагрузку на оборудование, их используют системы “Инфокрафт: ЖКХ” (MS SQL Server, Oracle, PostgreSQL), “Стек-ЖКХ”, “Контур-ЖКХ” (MS SQL Server) и “Расчетный центр” (Oracle).

Использование СУБД MS SQL Server, Oracle, Sybase и некоторых других потребует дополнительных лицензий. Исключение составляет СУБД PostgreSQL (может использоваться с “Инфокрафт: ЖКХ”), свободно распространяемая по лицензии GNU GPL. Кроме того, такие системы предъявляют повышенные требования к оборудованию: надежность требует дополнительных затрат. Для небольших организаций, в которых с системой одновременно работают два-три пользователя и ведется учет не более 1000 лицевых счетов, экономически необоснованно покупать систему, использующую дорогую СУБД.

Масштабируемость

Система является масштабируемой, если способна увеличивать производительность пропорционально дополнительным ресурсам. Примером масштабируемых систем являются: “Инфокрафт: ЖКХ”, “Контур-ЖКХ”, “Расчетный центр”, “Стек-ЖКХ”, “Сервер: Расчет квартплаты”. Они могут работать как в простой локальной, так и в сложно организованной компьютерной сети, в которую при необходимости могут быть включены удаленные филиалы. Масштабируемость необходима тем УО и ЕИРЦ, которые планируют увеличить объем работы, количество и территориальную удаленность рабочих мест. Для ТСЖ, ГСК и других небольших организаций наличие данной возможности неактуально.

Возможность доработки

Качественно спроектированная система должна быть гибкой и универсальной, т. е. учитывать регио-

нальные и другие особенности ведения учета с помощью внутренних настроек системы и без привлечения программистов. Однако организации может потребоваться разработка новых функций или отчетов в связи с изменением законодательства либо по другим причинам. Чтобы стоимость внесения изменений в систему не стала неожиданностью, необходимо знать, какие бывают системы. Прежде всего, они делятся на открытые и закрытые.

В открытых системах есть интегрированная среда разработки, в которой без привлечения разработчика можно изменить или дополнить те или иные функции путем изменения программного кода. Для этого нужно владеть принципами программирования, знать среду разработки системы и иметь литературу с ее описанием. Такого специалиста проще и дешевле найти, если система имеет распространенную среду разработки (1С, СУБД Oracle, MS Access и др.). Если же система написана в авторской среде разработки (собственная разработка компании), то придется обучить собственного программиста или обратиться к разработчику системы. Примером систем с открытой распространенной средой разработки являются: “ИнфоКрафт: Расчет квартплаты”, “Расчетный центр”, “Стек-ЖКХ”, “Весь Учет: Бухгалтерский учет в ТСЖ”, “1С-ВДГБ: Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК”. Авторская среда разработки подразумевает использование дополнительной литературы, готовность специалистов к командировкам, наличие курсов для программистов или партнерской сети в городе покупателя. Примером системы с открытой авторской средой разработки является “Контур-ЖКХ”.

В закрытые системы, такие как программный комплекс “Домовладелец” и система “Учет услуг и расчет квартплаты”, внести изменения может лишь сам разработчик. Такие системы часто имеют редакторы для настройки печатных форм отчетов.

Документированность

Системы ведения учета в организациях ЖКХ сложны, имеют множество настроек и функций и не могут быть поняты интуитивно. Для них очень важно наличие подробных инструкций и дополнительной литературы, из которой можно получить ответы на вопросы, возникающие в процессе работы с системой. Хорошо, если документация (представленная либо в печатном, либо в электронном виде) содержит сквозные примеры из предметной области. Кроме того, в самой программе должны иметься комментарии и подсказки, позволяющие быстро получить ответ на вопрос, сэкономить деньги и время пользователя на обучение и консультации.

Поддержка и сопровождение

Прежде чем сделать выбор, следует убедиться в том, что после покупки вы не останетесь с программой один на один. Выясните условия ее сопровождения: хорошим знаком является наличие наработанной системы послепродажного обслуживания (отлаженные консультации по телефону и через Интернет, специализированные курсы и методики обучения, удобный способ получения новых версий системы).

Поддержка разработчиком тематических форумов, на которых можно задавать вопросы, также является плюсом для пользователей системы. Если система рассчитана на большое количество рабочих мест, то может потребоваться групповое обучение персонала. Разработчики таких систем должны иметь учебные классы, обучающие курсы, проводить семинары.

Репутация разработчика

При выборе системы следует обратить внимание на количество внедрений данной системы, публикации в журналах, наличие сертифицированных специалистов и сертификации самой организации, характер отзывов о разработчике и системе. Хорошим признаком может служить готовность разработчика предоставить телефоны клиентов, пользующихся данной системой.

Не столько важен срок нахождения разработчика на рынке, сколько количество и квалификация сотрудников, занимающихся внедрением и сопровождением систем в сфере ЖКХ. Выяснить это можно, задав предметные вопросы о реализации тех или иных функций в системе. Ответы должны поступать быстро и быть подробными и максимально понятными.

Стоимость

Полная стоимость автоматизации (без учета оборудования) складывается из стоимости платформы и СУБД, на которой функционирует система (1С, СУБД MS SQL Server, СУБД Oracle), стоимости самой системы, ее установки, настройки и внедрения. Немаловажным является стоимость послепродажного обслуживания: консультаций, обновления версий системы, разовых вызовов программистов, обучения специалистов, дополнительной литературы. Кроме того, стоимость программы может зависеть от количества лицевого счетов для расчета квартплаты, количества автоматизируемых рабочих мест. На стоимость установки и первоначальной настройки системы влияет количество рабочих мест, сложность архитектуры системы (клиент-серверная, файловая), необходимость установки используемых СУБД и платформы.

Рекомендации по выбору

Проведенный обзор содержит различные критерии выбора системы для ведения учета в организациях сферы ЖКХ. Начните с составления таблицы, отражающей требования организации к системе учета:

- определите количество автоматизируемых рабочих мест, их специализацию (бухгалтерский учет, расчет, паспортный стол и т. д.) и совмещение функций;
- детально опишите функции каждого рабочего места и их особенности, например: ведение бухгалтерского учета в УСН, расчет зарплаты по сложным схемам расчета и т. д.;
- определите территориальное расположение рабочих мест (одно помещение или сеть филиалов);
- установите предполагаемый объем выполняемых операций (для какого количества лицевого счетов необходимо выполнять расчет квартплаты и т. д.);
- оцените уровень подготовленности персонала (с какими системами ведения учета имеется навык работы);
- определите, какое дополнительное оборудование вы планируете подключить к системе (фискальные регистраторы, сканеры штрихкодов и др.);

- составьте перечень имеющихся у организации лицензий на ПО (1С, СУБД MS SQL Server и др.);
- узнайте, какие разработчики систем и их партнеры работают в вашем регионе;
- поинтересуйтесь мнением своих знакомых об используемых ими системах;
- спрогнозируйте возможный рост организации;
- составьте бюджет для приобретения системы.

Подберите несколько систем, соответствующих полученному перечню требований. Для окончательного выбора составьте таблицу, в которой столбцами будут расположены названия, а строками – характеристики выбранных систем. При ознакомлении с той или иной системой ставьте в ячейках таблицы оценку. Просмотрите и оцените демоверсии систем с точки зрения функциональности и удобства. Если вам недостаточно функций системы, узнайте условия доработки. По возможности ознакомьтесь с документацией к системе, поставьте оценку. Выясните условия технической поддержки. Оцените репутацию разработчика. Подведите итоги и сделайте правильный выбор.

*Д.В. Игнатов, канд. техн. наук, генеральный директор,
ООО “Актуальные Системы”*