



# Коммунальный

21 год  
в отрасли

2024  
АВГУСТ

КОРПОРАТИВНАЯ  
ГАЗЕТА

# СТАНДАРТ

ГЛАВНАЯ ТЕМА

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ РКС:

## БУДУЩЕЕ НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ

Быстрый, отвечающий всем сегодняшним вызовам, эффективный и удобный – основные признаки современного бизнеса. О том, какими путями движется развитие цифровизации в РКС, читайте в нашем материале.



**Дмитрий НОВИКОВ,**  
директор по информационным технологиям

В 2021 году в РКС утверждена Стратегия цифровой трансформации (СЦТ), направленная на цифровизацию различных направлений деятельности бизнеса. Это основополагающий документ – дорожная карта<sup>1</sup> направления развития ИТ-блока. Ежегодно СЦТ проходит актуализацию, добавляются новые проекты и цифровые инициативы. Например, в феврале 2024 года была расширена программа, связанная с кибербезопасностью.

В этом году подходит к завершению целый ряд задач, связанных

с цифровизацией процессов финансовой, кадровой и снабженческой деятельности и их тиражированием на управляемые общества. Другим важным проектом, который планируется завершить в этом году, – «пилот» по созданию единой биллинговой системы в Самаре и Тольятти.

Параллельно проводятся работы по повышению производительности информационно-аналитической системы обслуживания сетей водоснабжения и водоотведения («ПромАктив»).

Также в 2024 году планируется запустить проект по созданию единой аналитической системы

(BI-системы) для сбора данных по различным направлениям деятельности «РКС-Холдинга» для более оперативного и эффективного принятия управленческих решений.

При создании информационных систем особое внимание уделяется развитию ИТ-инфраструктуры РКС, поэтому регулярно проводятся работы по повышению производительности и пропускной способности нашего оборудования и программного обеспечения. Также не забываем об информационной безопасности, особенно это касается защиты нашего сетевого периметра и каналов связи.

В этом году должны быть завершены работы по созданию единой системы Service Desk (система автоматизации работы с клиентскими обращениями) по сбору и обработке заявок и инцидентов, поступающих от пользователей. Она позволит повысить качество обработки поступающих заявок и инцидентов, а также сократит трудозатраты на их разрешение за счет создания единой базы знаний.

Подробнее о том, как меняется бизнес в сфере цифровизации, что уже сделано, а какие мероприятия еще предстоят, расскажут наши коллеги. ●

<sup>1</sup> Дорожная карта (от англ. road map) – это документ с планом развития проекта. Он включает главные цели и задачи, список исполнителей.

### МЫ ОТВЕЧАЕМ ЗА РЕЗУЛЬТАТ!



**Профессионализм**  
Мы делаем свою работу качественно, поскольку ценим конечный результат и мнение клиентов и коллег о нашей работе.



**Эффективность**  
Достигаем заданных целей, добиваемся побед в сложных обстоятельствах.



**Надежность**  
Мы принимаем продуманные, надежные и понятные решения и отвечаем за свои слова и обещания клиентам и коллегам.

### ГЛАВНАЯ ТЕМА

# Инновации и прогресс для чистой воды



**Александр ЧЕБОТАРЕВ,**  
начальник  
управления  
информационной  
безопасности

## КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ КОРПОРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ: ТРАНСФОРМАЦИЯ В 2024 ГОДУ

Кибербезопасность является одним из ключевых приоритетов для РКС. В 2024 году мы сталкиваемся с новым витком угроз, главными векторами которых являются атаки через подрядчиков и фишинг (разновидность интернет-мошенничества, нацеленная на кражу конфиденциальной информации).

Атаки через подрядчиков представляют собой особую опасность, поскольку злоумышленники используют менее защищенные системы внешних компаний для получения доступа к корпоративным сетям. Фишинговые атаки, направленные на сотрудников, также остаются актуальными, ведь человеческий фактор часто становится слабым звеном в системе безопасности.

Наши специалисты активно работают над созданием системы безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры в соответствии с Федеральным законом № 187-ФЗ, что предполагает комплексный подход к защите критически важной инфраструктуры.

В рамках корпоративного сегмента были предприняты следующие шаги:



**Оснащение защищенными шлюзами** корпоративной электронной почты для предотвращения несанкционированного доступа и утечки данных.



**Внедрение многофакторной аутентификации** при удаленном подключении, что значительно повышает уровень защиты от неавторизованного доступа.



**Разработка системы тестирования и обучения персонала,** направленной на повышение осведомленности сотрудников о киберугрозах и методах их предотвращения.



Кроме того, ведется активная проработка инструментов контроля привилегированных учетных записей (сотрудников ИТ-подразделений, системных администраторов и других) и управления угрозами, основной задачей которых является своевременное обнаружение, оценка и уменьшение рисков вероятности появления угроз, разглашения конфиденциальной или коммерчески важной информации об организации.

Таким образом, в 2024 году кибербезопасность РКС претерпевает значительные

изменения, направленные на укрепление защиты информационной инфраструктуры и повышение устойчивости к новым и развивающимся угрозам. Это требует не только внедрения новых технологий, но и постоянного обучения персонала<sup>2</sup>, а также разработки и совершенствования стратегий управления рисками и реагирования на инциденты.

<sup>2</sup> Внедрена система обучения персонала на платформах iSpring и Phishman, которые позволяют повышать навыки пользователей путем прохождения курсов и тестирования.



**Екатерина ХАЙКОВА,**  
начальник отдела  
сопровождения  
информационных  
систем

## УНИВЕРСАЛЬНАЯ СИСТЕМА 1С

Изначально в «РКС-Холдинге» в качестве учетной, расчетной и отчетной системы была выбрана программа 1С, которая использовалась как бухгалтерская система.

По мере своего развития 1С стала универсальной системой, способной поддерживать разные сферы бизнеса.

Путем постоянных доработок 1С из системы на базе «Бухгалтерии 2.5» и «Бит.Финанс» (ЕК РКС) фактически превращается в ERP-систему, которая помогает управлять всем бизнесом,

поддерживая процессы автоматизации и процессы в таких сферах, как финансы, управление персоналом, производство, закупки и многое другое. В программе заложена возможность вести регламентированный, налоговый и производственный учет, учет по Международным стандартам финансовой отчетности (МСФО), инвестиционные проекты, а также учет закупочной деятельности.

Дополнительно внедрены информационные системы «Управление автотранспортом», «Управление охраной труда», «ЗУП Корп» («Зарплата и управление персоналом») с функцией бюджетирования.

По мере развития бизнеса появляются новые требования к информационным системам.

В результате появился прогрессивный проект «1С: Управление холдингом» (1С:УХ). Внедрение 1С:УХ обеспечивает возможность решения



задач по всем блокам финансового учета на базе единых принципов построения моделей данных, нормативно-справочной информации и унифицированных источников данных, что приводит к оптимизации и дальнейшему улучшению качества процессов финансового функционала компании. В частности, на

основании внедрения 1С:УХ автоматизированы такие области финансовой функции компании, как:

- консолидация МСФО;
- формирование отчетности (МСФО, управленческая отчетность и другие виды отчетности);
- централизованное казначейство;
- бюджетирование;
- инвестиции;
- анализ финансово-хозяйственной деятельности;
- информативно-справочная информация.

В дополнение к этому уже закончены работы по внедрению масштабного проекта по управлению нормативно-справочной информацией класса MDM (Master Data Management). Система РКС-MDM уже полностью введена в эксплуатацию.



**Роман БЫКОВСКИЙ,**  
руководитель  
направления  
по развитию  
информационных  
систем

## ВИ-СИСТЕМЫ: ИТ-БЛОК ВЕДЕТ АКТИВНЫЕ ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ ПО СТАРТУ ЭТОГО ВАЖНОГО ПРОЕКТА

В мире, где информация является ключевым ресурсом, РКС столкнулись с необходимостью анализировать большие объемы данных для принятия обоснованных решений.

ВИ-система (Business Intelligence) – это набор инструментов и технологий, предназначенных для сбора, анализа и визуализации данных, а также для улучшения бизнес-процессов.

Она дает возможность компании получать информацию о своей деятельности, выявлять тенденции и закономерности, а также прогнозировать будущие результаты.

ВИ-системы могут быть полезны для решения различных задач, связанных с анализом данных. Они позволяют:



**улучшить качество принимаемых решений.** ВИ-системы предоставляют руководству компании информацию, необходимую для принятия решений на основе фактических данных;



**оптимизировать бизнес-процессы.** Анализируя данные о производительности, можно выявить слабые места в бизнес-процессах и внести необходимые изменения;



**прогнозировать результаты.** Используя исторические данные, ВИ-системы позволяют предсказывать будущие тенденции и результаты, что полезно для планирования и бюджетирования;



**обеспечить контроль над рисками.** ВИ-системы могут использоваться для выявления потенциальных рисков и разработки мер по их снижению;



**готовить отчетность для госорганов.** Зачастую государство обязывает компании предоставлять отчетность о своей деятельности. ВИ-системы облегчают этот процесс, позволяя быстро и точно формировать отчеты.

В данный момент в РКС нет единого полноценного инструмента для решения таких задач. Есть множество систем, но информация в них разнородна и противоречива. Анализировать данные можно в ProPhix или 1С, но сферы и возможности анализа в них ограничены. Представление результатов почти повсеместно происходит в Excel, что требует большого объема ручного труда и значительного числа работников с высокой квалификацией.

**СЕЙЧАС НАША КОМПАНИЯ ПОДОШЛА К ТАКОМУ ЭТАПУ СВОЕГО РАЗВИТИЯ, КОГДА НЕОБХОДИМОСТЬ ПОДОБНОЙ АНАЛИТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ УЖЕ ЧЕТКО СФОРМУЛИРОВАНА ВСЕМИ БИЗНЕС-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ.**

**МЫ ОДНА КОМАНДА!****Командность**

Мы работаем на одну цель и руководствуемся выгодой для компании. Поддерживаем, ценим и уважаем друг друга, делимся опытом и знаниями.

**Честность**

Мы ценим прозрачные и понятные решения, открытые отношения и конструктивное обсуждение, а не замалчивание проблем.

**МЫ НЕ СТОИМ НА МЕСТЕ!****Развитие**

Мы смотрим в будущее и каждый день стремимся сделать шаг к улучшению. Мы хотим быть первыми в технологиях и лучшими в нашей отрасли!

**ГЛАВНАЯ ТЕМА**

**Ян САМОЙЛОВ,**  
начальник отдела  
системного  
администрирования  
и технической  
поддержки

**АВТОМАТИЗАЦИЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТСКИХ СООБЩЕНИЙ**

В современных организациях система Service Desk (система автоматизации работы с клиентскими обращениями) играет ключевую роль в обеспечении бесперебойной работы бизнеса. Она представляет собой единое средство управления запросами и инцидентами, которое используется в организации для обеспечения эффективной поддержки пользователей и управления информационной инфраструктурой.

Прежде всего такие системы повышают эффективность работы ИТ-служб за счет



автоматизации задач и управления рабочими процессами. Они позволяют быстро реагировать на запросы, автоматически распределять задачи среди сотрудников и отслеживать их выполнение. Это приводит к сокращению времени реакции на инциденты и уменьшению количества рабочих

простоев, что непосредственно влияет на общую продуктивность организации.

Для пользователей в первую очередь это портал, куда они могут обращаться за помощью или информацией для решения технических проблем, а наличие интегрированной базы знаний позволяет пользователям

самостоятельно находить ответы на свои вопросы. В дальнейшем, собирая отчеты, можно анализировать часто возникающие проблемы, выявлять тенденции и принимать меры для их устранения.

Руководителям такая система предоставляет множество способов анализа и составления отчетов о работе над заявками пользователей, в связи с чем появляется возможность отслеживать ключевые показатели производительности, выявлять узкие места в процессах и принимать обоснованные решения по их улучшению.

Использование такого решения обеспечивает единый контроль доступа, регистрацию всех запросов и действий пользователей, что позволяет прослеживать возможные угрозы и быстрее реагировать на инциденты безопасности.

Подводя итог, могу отметить, что внедрение системы Service Desk является важным шагом на пути к цифровой трансформации предприятия. ●

**НОВОСТИ****Как «цифра» управляет водоканалом**

О том, как внедряются новые проекты, рассказываем в нашем материале.

**РКС приняли участие в промышленной выставке «Иннопром»**

Международная промышленная выставка «Иннопром-2024» проходила в Екатеринбурге с 8 по 11 июля. Основной темой этого года было заявлено «Технологическое партнерство: формируя образ будущего».



На выставке РКС продемонстрировали систему управления производственными активами «ПромАктив», а также роботизированную систему телеинспекции трубопроводов, используемую для диагностики сетей водоотведения. Робот исследует трубы диаметром от 200 до 2000 мм и оснащен камерой высокого разрешения. Благодаря возможности осевого и радиального поворота, а также 120-кратному увеличению система позволяет оперативно находить повреждения и проводить ремонт, минимизируя вскрытие грунта и асфальта, а значит, не доставляя неудобства жителям и автомобилистам. Подробнее о системе «ПромАктив» читайте в материале «РКС-НОВОГОР». ●

**РКС-НОВОГОР****Автоматизируй это!**

В «НОВОГОРе-Прикамье» в 2013 году начали разрабатывать автоматическую информационно-аналитическую систему (АИАС) для обслуживания сетей водоснабжения и водоотведения. Результат завершеного проекта – полностью оцифрованный учет производственных работ, аварийных и плановых, по всем видам деятельности, в том числе подрядных работ на системах, эксплуатируемых «НОВОГОРОм». На основе разработанной АИАС была создана система управления производственными активами «ПромАктив», которую используют и в других регионах РКС.

**Как это работает**

Передача всей информации происходит в электронном виде. После создания в АИАС заявки об инциденте, например на сети водоснабжения, собираются все документы – о принадлежности сети, проведенных работах, составах бригад, материалах и транспортных средствах.

С помощью АИАС диспетчер выдает задание подразделениям, контролирует весь процесс работ. Специалист на объекте, используя планшет, принимает задания и передает сообщения о ходе работ в диспетчерскую.

**Николай ЗВЕРЕВ, главный специалист по развитию систем производственного учета «НОВОГОРа-Прикамье»:**

– Вся система основана на ролях: кто какие данные вносит, кто какие права имеет, кто какую информацию видит. Все организовано так, чтобы минимизировать время обработки и убрать лишнее из фокуса специалистов. То есть у каждого сотрудника есть набор разных данных, которые необходимы ему, чтобы быстро и эффективно решить задачу.

В 2023 году «НОВОГОР» реализовал полный комплекс интеграционных решений, и система начала работать как единое целое. Создан электронный бизнес-процесс документооборота в рамках информационных систем. Оперативность и точность передачи данных влияет на эффективность деятельности всей компании.

**Алексей ПОЛИТОВ, технический директор «НОВОГОРа-Прикамье»:**

– С помощью «ПромАктива» планируются и контролируются ресурсы, загруженность бригад, использование транспорта. В результате год от года фиксируется экономия по материальным затратам на уровне 5–10%. На основе прогнозирования состояния объектов по разработанной нами методологии вычисляются вероятности отказа и возможного ущерба по сооружениям и определяются приоритеты включения объектов в программу ремонта.

В настоящее время продолжаем работу над проектом централизации и автоматизи-

зации управления производством (ЦАУП). Он консолидирует все информационные системы, работающие в компании, в единую систему. ●

**ЗАДАЧА ЦАУП – АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ АНАЛИЗ ВСЕЙ СОВОКУПНОСТИ ДАННЫХ И ФОРМИРОВАНИЕ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССОМ.**



**В этом году мы запустили «Корпоративный университет РКС» в формате дистанционного доступа на платформе iSpring. Уже сегодня в информационном банке аккумулированы свыше 60 различных программ обучения, и объем доступных материалов будет увеличиваться каждый месяц. По вопросам подключения к платформе обращайтесь в отдел кадров.**

## НОВОСТИ

### ПКС-Самара

#### Перезагрузка счетов



В этом году «ПКС-Самара» внедряют новый биллинг – это система расчетов, где собирается и хранится информация по лицевым счетам абонентов, начислениям и платежам. Самарская область, в которой работают сразу два предприятия контура РКС, выбрана пилотным регионом для запуска комплекса. «Эта версия будет полностью адаптирована под наши нужды и задачи, мы сейчас постоянно на связи с разработчиком – компанией «СТЕК ИТ», – говорит Тимур Бириуков, начальник управления информационных технологий «ПКС-Самара».

Сложность в том, что пока «ПКС-Самара» работают сразу с тремя предыдущими биллингами: это данные по физическим лицам в МКД, в частном секторе и по юридическим лицам. Сейчас проводится поэтапная миграция данных, переносится информация по более чем 500 тысячам лицевого счета за последние три года. Новый биллинг значительно улучшит расчетную работу в сбытовом подразделении: начисления, формирование квитанций будут происходить минимум в три раза быстрее, данные будут храниться на едином ресурсе, что повысит эффективность работы с дебиторской задолженностью и позволит создать единое информационное пространство, в котором будет и личный кабинет, и мобильное приложение, и контактный центр.

В дальнейшем при внедрении такого биллинга по контуру РКС можно будет ожидать унификации процессов и возможности централизованно решать возникающие задачи.

Еще один проект, над которым работают специалисты «ПКС-Самара» и который также является частью системы расчетов, – голосовой робот. «Мы уже используем его, через него передают показания приборов учета, – поясняет Тимур Владимирович. – А теперь мы хотим внедрить такой же сервис в нашей центральной диспетчерской службе». На центральную диспетчерскую станцию поступает большой поток обращений, как правило, с повторяющимися вопросами и ответами. Этот процесс нужно автоматизировать, чтобы и разгрузить диспетчеров, и дать максимальную информацию абонентам, почему, например, нет воды, когда планируется ее вернуть, и даже позвонить по окончании аварийно-восстановительных работ. На сегодняшний день совместно с подрядчиком и специалистами компании уже разработан интерфейс, сейчас идет работа по улучшению распознавания адреса и автоматизации заведения однотипных заявок оператором. ●

### ПКС-Петрозаводск

#### Под надежной защитой машин

Не так давно автоматизированная система управления технологическими процессами АО «ПКС – Тепловые сети» в соответствии с текущим законодательством приобрела статус объекта критической информационной инфраструктуры. Системе была присвоена третья категория значимости. А это значит, что технологическую сеть «ПКС – Тепловые сети» нужно защищать особенно тщательно. За несоблюдение закона предусмотрена как административная, так и уголовная ответственность. И в «ПКС-Петрозаводск» были к этому готовы.

Компания заранее изучила отечественный рынок продуктов по обеспечению информационной безопасности. Кстати, готовили к переходу и АО «ПКС-Водоканал» (хотя пока для водоканалов подобных жестких требований нет). Предусмотрительные действия сотрудников предприятия дали свои плоды: компания постепенно освоила новое оборудование и программное обеспечение. У работников службы автоматизированной системы управления технологическим процессом было время для подготовки. Благодаря этому не пришлось менять или останавливать производственные процессы, в том числе работы по реконструкции котельных и насосных станций.



Сотрудники и подрядчики компании проделали большой путь: изучили объекты предприятия, закупили необходимую технику, ввели в эксплуатацию программно-аппаратные комплексы ViPNet Coordinator с поддержкой отечественных алгоритмов шифрования.

И если вам что-то непонятно из слов выше, не расстраивайтесь! Просто знайте, что за этими профессиональными терминами скрывается главное: системы компании надежно защищены. В «ПКС-Петрозаводск» исключили будущие риски со стороны контролирующих органов, более того, отечественное оборудование надежнее



импортного с точки зрения информационной безопасности. ●

**ВПЕРЕДИ – РЕАЛИЗАЦИЯ ДОЛГОСРОЧНОГО ПЛАНА ПОЛНОГО ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ. ЭТО БУДЕТ ПРОИСХОДИТЬ ДО 2027 ГОДА ВКЛЮЧИТЕЛЬНО: СТАРОЕ ОБОРУДОВАНИЕ МОРАЛЬНО УСТАРЕВАЕТ, И НА ЗАМЕНУ ЕМУ ПРИДЕТ ПРОДУКЦИЯ РОССИЙСКОГО ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.**

### ПКС-Благовещенск

#### «Пирамида 2.0» объединила технологии!

На обслуживание приборов учета «Амурских коммунальных систем» (АКС) пришла программа, объединившая оборудование разных производителей.

Обрабатывать данные, полученные с приборов учета благовещенцев, три-пять дней и формировать сводную ведомость нажатием нескольких кнопок? При сборе программы «Цифровая трансформация» было принято решение о закупке софта, объединяющего несколько моделей приборов учета, устанавливаемых специалистами в частном секторе. Внедрение единой информационной системы «Пирамида 2.0» дает возможность практически исключить вероятность ошибки при подсчетах и сократить ручной труд до уровня ввода первоначальной информации об установленных приборах: «Матрица», «Энергомера», «Нева», «РиМ». Формировать отчеты о величине и участках потерь, строить карту приборов учета на электрических сетях с привязкой для дальнейшей аналитической работы сотрудников уже в ближайшее время



получится не выходя из офиса. В новом продукте удаленно отслеживается больше 15 тысяч счетчиков потребителей электроэнергии Благовещенского округа. Только с начала 2024 года к системе подключено 1608 новых приборов.

**ЕЩЕ ОДИН ВАЖНЫЙ ВОПРОС СОВРЕМЕННОГО МИРА – КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ. ВСЕ ПРИБОРЫ, УПРАВЛЯЕМЫЕ ЧЕРЕЗ СОТОВУЮ СВЯЗЬ, КАК ПОКАЗЫВАЕТ ПРАКТИКА, МОГУТ БЫТЬ ПОДВЕРГНУТЫ ХАКЕРСКИМ АТАКАМ.**

«Амурские коммунальные системы» в 2023 году активно взялись за защиту



сервера, диспетчерских, объектов коммунальной инфраструктуры, находящихся на обслуживании. Сетевое оборудование, устанавливаемое по программе «Цифровая трансформация», исключительно российского производства, что соответствует требованиям федерального законодательства. В 2023 году завершено техническое проектирование в рамках инвестиционной программы по передаче тепловой энергии АКС, проведены конкурсные процедуры. В июне 2024 года лицензированная подрядная организация из Хабаровска приступила к установке и настройке сетевого оборудования.

В дальнейшем работа будет продолжена на объектах и водоснабжения, и электро-снабжения. «ПКС-Благовещенск», вступая в новаторский век, не забывает о надежности своих объектов. ●