

property law are discovered. Authors singled out and analysed general and specific conditions to which the official object should fulfil. It is pointed out that general terms are inherent to all the official objects of intellectual property law, but specific conditions – only for objects of industrial property law.

Key words: intellectual property law, scientific and pedagogical staff, official object, labour agreement, official task.

УДК [34.037/.06/.09]:004 (73)

О. В. КУЛЬТЕНКО

**Олександр Володимирович Культенко, канди-
дат юридичних наук**

АВТОМАТИЗОВАНА СИСТЕМА ОБЛІКУ І РОЗРАХУНКІВ (БІЛІНГ) ЮРИДИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА МОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ УТИЛІЗАЦІЇ І РЕАЛІЗАЦІЇ

Білінг (англ. *billing* – складання рахунку) – у деяких видах бізнесу, зокрема в телекомунікаціях – автоматизована система обліку наданих послуг, їх тарифікації і виставлення рахунків для оплати. У сфері телекомунікацій білінг офіційно іменується «Автоматизована Система Розрахунків» (АСР)¹.

Білінг (у галузі інтернет-комерції) – це послуга прийому оплати рахунків, як правило, за платіжними картами. Компанія, що надає послуги білінгу (автоматизованої системи формування, виставлення рахунків до сплати та прийому платежів), отримує з цього визначений відсоток, яка також, як її платіжна система, бере на себе функцію транспорту транзакції до банку-еквайєра, але при цьому виконує ще ряд функцій: моніторинг та управління ризиками, організацію доступу до детальної статистики з транзакції тощо².

Білінгова система – важливий елемент програмного забезпечення будь-якої операторської діяльності: чи звичайний це телефонний зв'язок, чи дзвінки з мобільних телефонів, чи доступ до Інтернет³.

Термін «білінг» вживається також стосовно компаній, зайнятих у сфері надання консультаційних послуг (юридична практика, аудит, бухгалтерський аутсорсинг, промисловий консалтинг і т. д.). Зазвичай у таких компаніях виставлення рахунків тісно пов'язане з обсягом витрат часу і опосередковане погодинними ставками фахівців⁴.

Функції білінгу на підприємстві групуються в три основні блоки: розрахункові операції, інформаційне обслуговування, фінансове обслуговування. У широкому сенсі при розгляді білінгу в інтеграції з управлінням доходами (англ. *billing and revenue management*) додатково виділяють такі функції, як гарантування отримання доходів (англ. *revenue assurance*), управління прибутковістю абонентів (англ. *profitability management*), контроль шахрайства абонентів (англ. *fraud management*)⁵.

У юридичній діяльності поняття білінгу в основному ґрунтується на тлумаченні погодинного обліку робочого часу співробітників підприємства, з якого формується ціна послуги і який логічно закінчується виставленням рахунку і отриманням грошей від замовника послуг. Зазвичай система білінгу використовується лише так. З її допомогою і з урахуванням погодинних ставок розраховуються суми, які можна надавати/надсилати замовнику послуг для оплати. Безумовно, ця функція білінгу запам'яталась більшості фахівців практиків, оскільки вона найбільш бажана для працівників юридичних фірм, попри це вона – не єдина.

Під час написання цієї публікації автор не володіє інформацією про проведені дослідження в окресленому напрямі інших науковців, проте тлумачення поняття білінгу залежно від сфери професійних послуг дає можливість читачеві зрозуміти практичну складову та висвітлює актуальність подальших розвідок.

У теорії з білінгу виділяють два фундаментальних показники професійної юридичної діяльності – утилізацію і реалізацію.

Завершення терміна експлуатації (*utilization*) – це співвідношення годин, які компанія планує виробити («забілити») до фактично врахованих у білінгу. Наприклад, внутрішні правила і звичаї фірми припускають, що обов'язок кожного юриста – звітувати про виконану роботу за 40 годин на тиждень. За фактом виходить всього 36. У підсумку отримуємо показник утилізації 90 %⁶.

До речі, в юридичних фірмах США середній річний показник білінгових годин дорівнює 1700–2300⁷. Виходить понад 9 годин на кожен робочий день одного працівника. Такий показник витраченого часу нараховується саме у білінгових системах. Які плани за годинами ставлять партнери фірм перед підлеглими і найманими працівниками без юридичної освіти, залишається тільки здогадуватися. На вітчизняних юридичних підприємствах аналогічна статистика якщо й ведеться, то є не публічною. Оскільки вона не була оприлюднена, проаналізувати її можливості немає.

Повернувшись до питання про утилізацію, вкажемо на те, що вважається цілком слушним, коли її показник коливається в межах 75–90 %, а фахівці на основі цього можуть робити прості, але важливі висновки.

Так, наприклад, якщо за підприємстві утилізація нижча, ніж звичайний показник, це може свідчити про перевантаженість компанії працівниками. Більш високий показник, навпаки, про те, що юристи занадто

завантажені роботою, що теж не дуже добре з точки зору ефективності. Якщо ж утилізація перевищує 100 % – це ще не привід стверджувати про позитивні показники працівників. Скоріш за все, працівники завищують у звіті кількість витрачених годин за фактично надані послуги, що потенційно загрожує виникненням колізійних питань з боку замовників послуг, оскільки їх вартість у конкурентів буде нижчою⁸.

Наступний показник – реалізація (*realization*). Це робочі години, які фактично включаються в рахунок клієнта і оплачуються ним. Він вважається основним показником, який характеризує діяльність підприємства та підтверджує його фінансову стабільність. На його підсумок мають прямий вплив надані знижки та списані борги замовникам послуг.

Якщо показник реалізації на рівні 80–85 % і нижче, то це негативне відображення функціональності юридичної діяльності. Керівництво підприємства повинно активно вживати заходів з метою з'ясувати причину цієї критичної умови.

Якщо ж показник вище 95 %, це може означати не тільки позитивні показники роботи підприємства зі збору «дебіторки», а й те, що просто ставки юристів досить низькі, і для клієнта не становить значних труднощів їх оплачувати. За таких показників виникає потреба підвищити ці самі ставки, оскільки існує загроза ліквідації підприємства.

Доцільно зазначити, що під реалізацією іноді розуміють і більш вузький параметр, який передбачає тільки співвідношення «забілених» і виставлених годин. Оцінку витрачених рекламних годин здійснюють через інший показник – *collection*.

Отже, таблиці білінгу можуть «підкинути» керівникам-партнерам юридичного підприємства достатньо інформації для її аналізу.

Ведення обліку наданих послуг, розрахунок їх вартості і подальший аналіз цих показників на довготривалій основі дає можливість підприємству ефективно управляти усіма важливими процесами: від ціноутворення до управління персоналом. Тому, якщо у юридичній професійній діяльності все ще немає нормативних показників утилізації та реалізації, саме час їх запровадити і не забувати потім регулярно аналізувати.

Небілінговий час – неналежно проігноровані години. Зазвичай небілінговими годинами мало цікавляться на підприємстві. І це зрозуміло – їх не зазначив у рахунку. Тому облік таких годин зазвичай не практикується. А даремно, адже зважаючи на відсутність грошової вигоди у юридичній діяльності в рамках небілінгових годин підприємства втрачають інформацію для аналізу ефективності заходів.

Насамперед не варто забувати, що не усі небілінгові години однакові. У деяких видів небілінгової діяльності явно у потенціалі більше цінності, здатності віддачі (*return of investments* (ROI)), ніж у інших. Йдеться насамперед про бізнес-розвиток, маркетинг і тому подібну активність. Очевидно, що краще здійснити розподіл небілінгових годин співробітників у цьому напрямі, ніж, наприклад, вимагати проходження якихось тренінгів чи участі у конференціях, семінарах і круглих столах.

До речі, час, який витрачають співробітники на сам білінг, також краще враховувати й аналізувати. Адже це дуже наочно покаже ефективність професійної діяльності на підприємстві.

З огляду на це менеджер підприємства може бути неприємно здивований, як багато часу йде на облік небілінгового часу. За статистикою, 60 % невеликих юридичних фірм в США витрачають на облік білінгових годин по 8 годин на місяць. Виходить, що повноцінний робочий день витрачається повністю на те, щоб враховувати відпрацьований час. Білінг, звичайно, – важливий захід, але чи вартий він такої кількості витрат часу? Навряд чи.

Більш ефективно цей же час можна витратити на підвищення якості у небілінговій професійній діяльності, наприклад, на впорядкування бази замовників послуг – заповнення граф про день народження, звички-захоплення, спосіб життя і замовлені послуги. Останній захід здійснюється уже в рамках білінгової діяльності⁹.

Отже, основний рецепт підвищення ефективності юридичної діяльності на підприємстві до неподобства простий – потрібно відстежувати небілінгові години і скорочувати їх кількість. Це може бути зроблено за рахунок спрощення внутрішніх процедур, автоматизації процесів, впровадження програмного забезпечення та інших новітніх інформаційно-комунікаційних технологій.

Далі коротко розглянемо, яке ж програмне забезпечення для білінгу пропонують розробники на ринку в США, у чому його відмінні риси. Для подальшого аналізу функціональності та витрат у запропонованому форматі пропонуємо ознайомитися з наступними трьома програмами, а саме: Clio, Elite і Reuters.

Розумно почати зі стандартних і додаткових опцій програм. Очевидно, що основна мета білінгового програмного забезпечення – це ефективно враховувати й оперативно вписувати замовникам послуг години, відпрацьовані юристами; керувати їх завантаженням і ставками. Власне, цілі і встановлюють доречність загального для усіх програм функціоналу. Стандартний набір опцій може виглядати так:

- 1) таймер (облік часу юристів);
- 2) календар (дедлайни, інші важливі події);
- 3) білінг (узагальнення врахованого часу, аналітика, надсилання рахунків клієнтам).

Виробники такого програмного забезпечення можуть пропонувати і додаткові опції: наприклад, спеціальні бази даних, архіви справ і форм документів. Деякі постачальники виходять за рамки звичної юриспруденції і пропонують суміжні, управлінські рішення. Наприклад, у Reuters за додаткову плату можна додати блок «project management».

Білінгові програми, як і багато інших, за способом порядку розміщення здобутої інформації можна розподілити на хмарні і серверні. Стисло вкажемо на їх очевидні відмінності.

1. Хмарні:
 - інформація зберігається на сервері компанії-розробника софту;
 - клієнту надається доступ безпосередньо до «хмари»;
 - контроль за працездатністю системи та поновлення безпосередньо через Інтернет;
 - захист даних: резервне копіювання, швидке реагування на хакерські атаки, збереження конфіденційності за допомогою обмеження доступу.

2. Серверні:

- інформація зберігається на сервері підприємства;
- контроль за працездатністю системи та поновлення, зазвичай, силами власних ІТ-спеціалістів;
- захист даних: резервне копіювання, реагування на хакерські атаки займає робочий час¹⁰.

Як бачимо, у кожного з варіантів є свої плюси.

«Хмара» вимагає меншої кількості заходів у професійній діяльності фахівців з програмного забезпечення, не потрібно сильно «навантажувати» турботами свій ІТ-відділ. Разом із тим зберігання конфіденційних даних зовні навряд чи припаде до душі багатьом замовникам послуг. У серверного програмного забезпечення таких труднощів не виникає, проте можна чекати підступу через недостатній рівень оперативності оновлень або віроломного вторгнення в систему з боку хакерів.

Отже, безумовно, вибір програмного забезпечення для білінгу – справа відповідальна. Для зручності прийняття рішення буде адекватним звести якомога більше критеріїв оцінювання вказаних вище програм у таблиці.

Критерії	Clio	Elite (ProLaw)	Reuters
Технічні показники			
Розміщення	Хмарне	Хмарне	Серверне. Можна підключити повністю чи частково хмарне розміщення інформації
Мобільність доступу	iOs Android	iOs	iOS Android Blackberry
Можливості системи			
Календар	+	+	+
Систематизація інформації	+	+	+
Відстеження часу	+	+	+
Формування та надсилання рахунків	+	+	+
Пошук у законодавстві	+ FastCase	+ Westlaw / WestlawNext	+ WestlawNext
Вартість, одноразові чи поточні витрати на програмне забезпечення			
Ціна (один користувач / міс.)	\$ 39–99	\$ 5 200 (одноразово)	\$ 9,95–40

Функціональність білінгового програмного забезпечення, без сумніву, – важлива складова професійної діяльності. Якщо юридична фірма планує лише враховувати витрачені години для подальшого оформлення і надсилання рахунків споживачам послуг, то особливо якісна програма не потрібна¹¹. Цей варіант підходить для першої фази роботи компанії, коли замовників послуг не дуже багато, а тенденції аналізуються більше інтуїтивно. В окремих випадках для таких завдань вистачає і екселя (Microsoft Office Excel).

Якщо ж цілі більш грандіозні – потрібно використовувати програмне забезпечення для аналітики, виставлення рахунків, прив'язки документів до конкретних записів, організації спільної роботи тощо, то до вибору програмного забезпечення є сенс підійти вдумливо. Для цього потрібно з'ясувати статус програмного забезпечення (ISO/IEC 12207:2007, ISO/IEC TR 12182:2008), вивчити практичні правила управління інформаційною безпекою (ISO/IEC 27004:2014, ISO/IEC 13335-1:2009, ISO/IEC 27002:2008) і оцінити ризики використання обраного програмного забезпечення (ISO/IEC 25001:2007, ISO/IEC 25040:2011)¹².

Нарешті, не варто забувати про такий важливий чинник, як UX (*user experience*). Юристів всіх країн точно об'єднує одне – неприязнь до процедур білінгу, тобто до заповнення полів і опису робіт. Не в останню чергу таке ставлення викликане «зручністю» використання самого програмного забезпечення. А точніше, недоліком цієї зручності. Тому перед придбанням/використанням такого програмного забезпечення краще дати можливість його тестового користування своїм підлеглим для подальшого анонімного оцінювання за шкалою відрази.

Наостанок додамо, що використані критерії оцінювання не є догматичними, особливо у розрізі необхідної складової професійної діяльності юриста – урегулювання суспільних відносин. Отже, врахувавши такі чинники: кількість споживачів, користувачів програмного забезпечення для юридичної діяльності та кількість відгуків у соціальних мережах, можна вказати лише на сьоме місце в рейтингу програми Clio та відсутність у ньому двох інших запропонованих нами вище. Такий підхід може бути враховано на перспек-

тиву подальших розвідок у цьому напрямі. Пропонуємо читачам відгукнутися на цю публікацію з інформацією про те, на дослідження якого програмного забезпечення з останнього рейтингу на предмет його функціональності в юридичній діяльності звернути увагу, яке програмне забезпечення у своїй юридичній діяльності використовуєте і який час, що зручно і що викликає занепокоєння у користуванні, яке, на вашу думку, має бути програмне забезпечення для професійної юридичної діяльності, який час вам був потрібен для адаптації своєї діяльності до програмного забезпечення, чи є у програмному забезпеченні, яке ви використовуєте, додаткові функції для аналізу показників на підприємстві (утилізації, реалізації тощо), використовуєте додаткові функції, які пов'язані з білінгом (календар, створення шаблонів), додаткові функції потрібні взагалі для білінгового програмного забезпечення, які саме. Обіцяємо, що у разі отримання у відповідь електронного листа за прийнятною для вас формою з урахуванням вказаних вище запитань наступна робота автора, присвячена цій тематиці, буде надіслана на вашу електронну адресу у відповідь.

¹ Постанова КМ, Перелік, Правила № 295 від 11.04.2012, Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP120295.html

² Биллинг / Elkomrevue – основы электронной коммерции : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://elcomrevue.ru/b-2/>

³ Systems Development Lifecycle: Objectives and Requirements // Bender RBT Inc. – NY. – 60 p. – P. 7.

⁴ Биллинговые системы. Технологии : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.tadviser.ru/index.php/Биллинговые_системы

⁵ Telecommunications billing : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://en.wikipedia.org/wiki/Telecommunications_billing

⁶ 7 советов для улучшения эффективности биллинга в юридической фирме : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.projectmate.ru/?p=3971>

⁷ The Truth about the Billable Hour – Yale Law School : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.law.yale.edu/student-life/career-development/students/career-guides-advice/truth-about-billable-hour>

⁸ Биллинг. Анализируй это – Law Re-Invented. Свежее право : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lawreinvented.com/legal-technology/billing-analyze-this/>

⁹ Там само.

¹⁰ Killing Billing: биллинговый софт для юридических фирм – Law Re-Invented. Свежее право : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.lawreinvented.com/legal-technology/killing-billing/>

¹¹ Там само.

¹² Див.: Галузева система оцінки якістю. Методи оцінки показників якості програмного забезпечення програмно-технічних комплексів критичного призначення // НКАУ. – К., 2007. – 128 с.

Резюме

Культенко О. В. Автоматизована система обліку і розрахунків (білінг) юридичної діяльності та можливість використання утилізації і реалізації.

Стаття присвячена дослідженню білінгу юридичної діяльності. Визначено тлумачення поняття білінгу залежно від сфери професійних послуг. Розглянуто два фундаментальних показники – утилізацію і реалізацію. Аналізується білінгове програмне забезпечення.

Ключові слова: білінг, юридична діяльність, програмне забезпечення, утилізація, реалізація, функціональність, послуги.

Резюме

Культенко А. В. Автоматизированная система учета и расчетов (биллинг) юридической деятельности и возможность использования утилизации и реализации.

Статья посвящена исследованию биллинга юридической деятельности. Определено толкование понятия биллинга в зависимости от сферы профессиональных услуг. Рассмотрено два фундаментальных показателя – утилизацию и реализацию. Анализируется биллинговое программное обеспечение.

Ключевые слова: биллинг, юридическая деятельность, программное обеспечение, утилизация, реализация, функциональность, услуги.

Summary

Kultenko O. Automated accounting system and settlement (billing) in legal activities and the use the indicator the realization and utilization.

The article investigates legal activities the billing. Defined interpretation of the concept of billing depending on the scope of professional services. Considered two fundamental indicators – utilization and realization. The is carried out comparative analysis of the billing software.

Key words: billing, legal activities, software utilization, realization, functionality, services.