

## ECVI APART – технологии без компромиссов

Особенностям апарт-отелей мы посвятили не один материал и еще много напишем об их привлекательности в качестве инвестиционных объектов. Однако сегодня хотим поговорить о том, что заботит всех, кто погружен в святая святых апарт-отеля – об автоматизации управления. Ни для кого в индустрии не секрет, что существующие на рынке отельные программы не могут полностью закрыть требования апартов, а отельерам приходится выкручиваться, комбинируя сервисы или частично полагаясь на ручной труд.

Поэтому нам особенно приятно поделиться совсем свежим кейсом по разработке и успешному внедрению облачной системы ECVI APART в крупнейшей сети апарт-отелей YE'S.

Мы пообщались с непосредственными участниками проекта и задали им все, даже самые дилетантские вопросы: поговорили о конкурентах, о взаимодействии отеля с собственниками юнитов, о документообороте, о потенциале системы и интеграциях с другими сервисами... Об этом и многом другом пойдет речь в нашем материале.

Участники беседы:



**Пигин Игорь Васильевич**, Технический директор компании «Эделинк»

**Дудина Янина Александровна**, Директор по развитию бизнеса компании «Эделинк»



**Вааль Анна Сергеевна**, Операционный директор сети апарт-отелей YE'S  
**Лень Варвара Дмитриевна**, Руководитель отдела бронирования и размещения Апартаментов YE'S Marata

**Модератор** – Олеся Морозова, Главный редактор Smart Apart

**ОЛЕСЯ:** Коллеги, давайте начнем с обзора рынка. Расскажите, какие системы автоматизации сейчас есть на рынке, с кем конкурируете?

**ИГОРЬ:** Я бы разделил этот вопрос на две части, поскольку на классическом отельном рынке конкуренция действительно довольно острая. Однако если мы говорим конкретно об апарт-отелях, то у них есть довольно существенные отличия, которые не позволяют консервативным отельным решениям закрывать все требования оператора. И, говоря «консервативный», я имею в виду не только отношение к классическим отелям, но и возраст большинства разработок, который не позволяет проявлять достаточную гибкость. По этой причине конкуренция на рынке апарт-отелей не настолько жесткая, но она все же есть. Тем более что в поисках идеального решения управляющие компании используют в том числе и классические отельные системы, дополняя их и сторонними сервисами, и некоторым объемом ручного труда. Т.е. основную сложность при выходе на рынок апарт-отелей для гостиничных систем управления представляют именно отличия бизнес-процессов, которые становятся полностью ясны только тогда, когда ты погружаешься в тему с головой.



---

**ОЛЕСЯ:** Правильно ли я понимаю, что вам приходится убеждать отельеров в том, что ECVI APART действительно отвечает всем их потребностям? Ощущают ли они сами потребность в адекватной системе?

**АННА:** Наша сеть YE'S – крупнейшая федеральная сеть апарт-отелей, мы были первыми, и сейчас самые масштабные. На протяжении долгого времени мы работали на отельной PMS-системе, которая никоим образом не удовлетворяла нашим потребностям – при внушительной стоимости таких программ, поскольку они все являются зарубежными и привязаны к курсу валют.

Мы долго искали альтернативную систему, которая бы соответствовала нашим запросам, и не нашли. (Поэтому конкуренция именно на апарт-рынке очень условная.) Это и подтолкнуло нас к разработке совместного продукта: мы хотели создать такую систему автоматизации, которая была бы предназначена именно для апарт-отелей, где бизнес-процессы намного сложнее, чем в классических отелях.

Если мы говорим про стандартный отель, то это взаимоотношения клиент и фронт-офис, дальше обслуживание номерного фонда через бэк-офис. В апарт-отелях мы добавляем еще один большой сегмент – это взаимоотношения с собственниками, которые являются владельцами каждого юнита. И эту связку не мог обеспечить никто, пока мы сами ее не разработали и не реализовали вместе с «Эделинком».

---

**ОЛЕСЯ:** Мы затронули большую тему отношений УК с собственниками юнитов. Расскажите, пожалуйста, сказывается ли как-то на них качество системы, при помощи которой управляется апарт-отель?

---

**АННА:** Условно апарт-отель – это две структуры, два серьезных бизнес-процесса, которые встречаются друг с другом посередине – в компетенции управляющей компании. С одной стороны мы имеем абсолютно стандартный отель с revenue-менеджментом и классическим фронт-офисом. А с другой стороны – классическое ЖКХ, обслуживающее эти апартаменты, часть из которых эксплуатируется собственником в качестве квартиры, а часть отдана управляющей компании для обеспечения прибыли от сдачи в аренду. И вот на этом стыке мы должны реализовать такое программное обеспечение, такую связку, чтобы, с одной стороны, у нас были отлажены и автоматизированы все процессы, регулирующие отношения с клиентом-арендатором, и в то же время наладить сквозной учет взаиморасчетов с собственниками, которые доверили нам в управление эти апартаменты. До того как мы перешли на систему ECVI, автоматизация у нас заканчивалась на этапе поступлений от арендатора к УК, дальше все обрывалось, донесение информации до собственника, выплата ему дохода, отчетность, квитанции, – все это делалось, по сути, вручную. Сейчас налажена автоматическая настройка. Что мы от этого получили? Во-первых, автоматизация всегда приводит к оптимизации трудовых ресурсов – и это очень серьезно. Во-вторых, мы серьезно оптимизировали затраты на обслуживание самой системы. Что касается собственников – они полностью защищены от ошибок, обусловленных «человеческим фактором», и получают доход, рассчитанный до копейки, точно в срок. Т.о., собственник гораздо реже обращается в УК за разъяснением каких-то цифр, поскольку он не сомневается в достоверности полученной отчетности.



---

**ОЛЕСЯ:** Я представила себе список из тысячи юрлиц и систему, которая выбирает, на какое из них выставить счет тому или иному гостю. Как в реальности происходит этот процесс? Кому платит арендатор?

**АННА:** А это как раз и есть то самое наше ноу-хау, разработка которого заняла больше всего времени. Обычная схема для апарт-отеля – это наличие двух юрлиц, где одно отвечает за ЖКХ, а второе – за арендную деятельность. С помощью ECVI мы связали эти юрлица, и если раньше нам нужно было данные из одной системы переносить в другую, чтобы отчитаться перед собственниками, то теперь это происходит автоматически. Другими словами, вся деятельность фронт-офиса ведется на одном юрлице: там получается классификация, все разрешения, взаимодействие с УФМС и т.д., и есть другое юрлицо, которое отчитывается перед собственниками.

---

**ОЛЕСЯ:** А если говорить о «справедливом» распределении номеров? Я имею в виду, что два соседних юнита, принадлежащие разным собственникам, могут попадать в продажу с разной активностью и, соответственно, обеспечивать разную доходность. Или за этим тоже следит система?

**АННА:** Это и есть залог успеха управляющей компании, в данном случае YE'S – это сочетание автоматизации и индивидуального подхода. Во-первых, это ECVI, которая ежедневно выдает нам ротацию апартаментов, где вверху списка мы видим апартамент, который должен быть заселен первым, он и выходит в продажу. Во-вторых, это команда профессионалов, которая также отслеживает эту ротацию, но сверх этого учитывает то, что не сможет учесть ни одна программа в мире – это взаимоотношения с конкретным собственником. У каждого могут быть свои жизненные ситуации, свои требования и т.д., поэтому мы предусмотрели в системе возможность не только соблюдать автоматическую ротацию, но и «двигать руками» те или иные апартаменты.

**ИГОРЬ:** От себя добавлю, что, разрабатывая систему в партнерстве с YE'S, мы все-таки нацеливались на пригодность программы для широкого круга апарт-отелей, поэтому заранее предусмотрели возможность показывать сотруднику, который работает с подбором апартаментов, целый набор критериев. Это и ротация на основе загрузки и доходности апартаментов, и учет каких-либо особых замечаний, которые могут вводиться в свободной форме (пожелания собственника, особые ситуации и проч.), и ряд вспомогательных данных вроде комплектации или программы реновации, – все это сотрудник может анализировать и не полагаться слепо на автоматический алгоритм.

---

**ОЛЕСЯ:** То есть я, будучи владельцем апартамента, который отдал его вам в управление, спокойно жил и получал доход на протяжении многих месяцев, могу на время снять свой юнит с продаж и поселить друзей из другого города? А потом вернуть апартамент обратно в управление без какой-либо бумажной волокиты, расторжения договора и проч.? Система упрощает такие манипуляции?

**АННА:** Да, безусловно, система позволяет это сделать, причем существует несколько вариантов. Мы можем либо договориться о специальном тарифе на этот срок, если вы хотите продолжать получать отчетность, либо «заморозить» договор, если вы не хотите никаких финансовых взаимоотношений с нами на этот период. И таких кейсов в системе мы видим массу каждое утро, выстраивая ротацию. У собственников бывают очень разные потребности. Например, собственник апартамента – юрлицо, и ему для отчетности нужно, чтобы в его апартаментах заселялись только юрлица – таким образом

он оптимизирует свою налоговую базу, – программа легко может это учесть. Кто-то предпочитает сдавать только в долгосрочную аренду, кто-то, наоборот, запрашивает краткосрочную, кто-то хочет работать только с корпоративными клиентами... Таких нюансов очень много.

**ИГОРЬ:** Кстати, если вернуться к ситуации с заселением друзей, то ECVI позволяет не просто вывести номер из продажи в текущий момент, но и запрограммировать это на будущее. К примеру, вы знаете, что следующим летом ваш племянник приедет поступать в институт и остановится у вас. Вы сообщаете об этом управляющей компании, и служба бронирования уже не предложит ваш номер в ответ на запрос о размещении туристской группы на этот период. Т.е. сейчас этот номер будет активно продаваться, но с определенной обозначенной вами даты он уже не попадет в ротацию.

---

**ОЛЕСЯ:** Коллеги, хочу прояснить еще один момент... Как известно, на рынке сегодня выделяют как минимум четыре вида апартаментов, в том числе и несервисные, т.е. псевдожилье, популярное в Москве. Для каких из них ECVI подходит, а для каких будет избыточна?

---

**ИГОРЬ:** Я бы подошел к этому вопросу немного с другой стороны, уверен, что тогда функционал системы станет понятнее. Еще до того, как приступить к разработке программы для апарт-отелей, мы заметили, что гостиничный рынок перестает быть просто рынком «посуточной аренды комнат». Мы решили расширить и даже во многом упростить этот подход, и сейчас мы в равной мере автоматизируем как работу с апартаментами, так и, например, бронирование и учет сдачи машиномест на парковке, велопарковке, камер хранения, офисов.

То есть в нашу систему изначально заложена возможность управлять любыми ресурсами, которые мы можем продавать и бронировать, причем с возможностью бронирования и тарификации на любой срок, от 15 минут до месяцев и лет.

Но подчеркну: основная идея нашей системы – это учет сдачи помещений и других ресурсов в аренду, поэтому мы не говорим о внедрении в жилые комплексы, а концентрируемся на сервисных апартаментах. Хотя для предприятий, которые по принципу своей работы больше похожи, например, на классический отель, наша система, конечно же, тоже отлично подойдет.

**АННА:** Для нас уникальность ECVI состоит в том, что это открытая система, если сказать простым языком, то это такое LEGO: все, что может быть автоматизировано и подлежит сдаче в аренду, – все может быть занесено в базу ECVI, далее с этим объектом могут производиться все манипуляции, о которых мы говорили ранее.



**ОЛЕСЯ:** А как происходит взаимодействие с внешними системами, например с такими агрегаторами, как Booking.com, Airbnb и прочими?

**ВАРВАРА:** Должна сказать, что это была, пожалуй, самая простая часть проекта. Во-первых, к началу нашей работы у коллег уже были реализованы прямые стыковки со многими системами бронирования и онлайн-трэвел агентствами, такими как Booking.com, Expedia, Bronevik.com, Забронируй.РУ, Академсервис. Сегодня «Эделинк» продолжает работать над числом этих интеграций. Для нас это очень ценно, потому что в будущем позволит избежать такого связующего звена между самой системой и онлайн-трэвел агентствами, как «менеджер каналов». Значит, мы получим более четкое управление квотами и ценообразованием, т.е. точную и комфортную работу с динамикой цен.

**ИГОРЬ:** Хочу внести небольшое уточнение, чтобы у читателей не возникло ощущения, что мы разрабатываем систему, призванную заменить все мыслимые продукты. Наш подход как раз в том, чтобы предусматривать возможности интеграции с партнерскими решениями, с оборудованием и проч. Мы очень дружелюбно относимся к поставщикам, которые предлагают расширить функциональность ECVI. Мы сегодня много говорим об учетной системе, которая, кстати, построена на базе 1С, но это не единственный продукт, с которым мы состыкованы. У нас с нашими партнерами реализованы такие функции, как авторизация арендаторов в WiFi-сетях, есть решение по онлайн-продажам, по работе с платежными системами, сканирование и распознавание паспортов, передача данных в миграционный учет и др. На рынке уже реализовано множество качественных решений в разных нишах, мы считаем, что замещать их не имеет смысла, гораздо эффективнее будет интегрироваться с ними на пользу всех участников проекта.

**ЯНИНА:** Я хотела бы вернуться к первому вопросу, о конкуренции. Игорь в начале беседы сказал о нас достаточно скромно, однако я могу все же привести несколько фактов. Прежде всего, мы – первый российский разработчик автоматизированной системы управления апарт-отелем, и это правда. Во-вторых, по релевантным запросам функциональности апарт-отелей мы фактически единственные. В начале беседы не

совсем корректно было это говорить, а сейчас, когда многие преимущества были озвучены, и не нами, считаю уместным подчеркнуть. Я не знаю, что будет на рынке через два-три года, но работая в отельном бизнесе более 20 лет, мы понимаем, что отельную программу написать с нуля очень сложно, особенно разработчикам, которые никогда не работали в этой сфере. Я не думаю, что наши конкуренты завтра выдадут жизнеспособный продукт, тем более что его создание требует еще и огромных инвестиций. Мы создавали свой продукт в течение двух лет, учитывая, что создавали его не с нуля, а на базе собственных отельных решений, которые мы продаем уже 20 лет, в том числе три года – облачные решения. Сегмент апарт-отелей молодой, он сильно отличается от классического отельного бизнеса. Мы почти год изучали специфику, вникали во все бизнес-процессы, понимая, что продукта, который мы хотим создать, на рынке нет, и экспертизу запросить нам негде, кроме как наработать ее самим. Так что теперь сказать о том, что мы гордимся своим продуктом, не стыдно!

---

**ОЛЕСЯ:** Правильно ли я понимаю, что сама идея создания такого продукта родилась из конкретной поставленной сетью YE'S задачи?

---

**ЯНИНА:** Если говорить об ECVI APART, то это отчасти верно. Однако этот продукт задумывался не вчера. Мы продаем программное обеспечение на российском гостиничном рынке с 2000 года. Начиналось все с широко известной на российском рынке АСУ «Эдельвейс». Соответственно, базовая разработка продукта начиналась в прошлом веке. Нужно понимать, что технологии, заложенные в 1998-м, не могут функционировать бесконечно, хотя «Эдельвейс» успешно работает и продается до сих пор, мы так же его любим и горды. Но технологически он уже не такой гибкий, как хотелось бы. В 2013 году, поняв, что дальше будут развиваться облачные технологии, мы решили, что нужно развивать это направление для отелей, хоть и отдавали себе отчет, что не все отели готовы отдавать свои данные в облако. Основываясь на наших серверных продуктах, мы знали, каким должен быть новый продукт: помимо облачной технологии, он должен быть пригоден для управления гостиничными цепочками, а также быть способным выходить в смежные отрасли. В 2013 году апартаменты еще не звучали, но был бум аренды бизнес-центров. Потом, в связи с ростом строительных мощностей, мы посмотрели в сторону ЖКХ, что и привело нас впоследствии к апарт-отелям, потому что они первоначально принадлежали не столько к отельному сегменту, сколько к жилым комплексам. Тогда мы разрабатывали сервис для сети небольших апарт-комплексов, и уже через этот опыт познакомились с YE'S, где увидели гораздо более масштабную задачу, к которой, однако, мы были подготовлены, хоть и не вполне представляли глубину предстоящего погружения.





---

**ОЛЕСЯ:** Уже не раз прозвучало определение «облачное решение». Можете ли вы максимально просто объяснить, в чем его преимущества и существенные отличия от классического?

**ИГОРЬ:** Я постараюсь максимально просто рассказать о различиях этих систем и в контексте также объясню особенности нашей платформы. Итак, если говорить грубо, на рынке (особенно на гостиничном) сегодня существует две противоположных схемы поставки IT-продуктов. Первая – консервативная схема, когда вам приносили «коробку с дисками и флешками», устанавливали программное обеспечение на ваш собственный сервер, затем устанавливали и настраивали программу на компьютере у каждого менеджера. Как правило, покупая такой продукт, вы одновременно отдавали какую-то крупную сумму за приобретение лицензии и обучение персонала, а затем ваши системные администраторы как-то справлялись с настройками, неполадками и прочими несовершенствами, иногда привлекая техподдержку поставщика для консультаций по удаленному доступу. Плюсы у этой системы есть: вы получаете программное обеспечение в собственность, она располагается на вашем собственном оборудовании, и при должном умении и везении вы обеспечиваете полную автономность системы и изолированность всех данных.

Второй подход – новый, но при этом тоже уже привычный, благодаря мобильным приложениям и соцсетям, – это «программное обеспечение как услуга», software as a service. В этом случае есть какая-то IT-компания, развернувшая программный продукт на своих серверах, и она предоставляет доступ к своему продукту, чаще всего с подключением через интернет, на разных условиях в зависимости от объема запрашиваемых функций. Пользуясь таким продуктом, в отличие от первого варианта, пользователь совершенно не контролирует, где хранятся его данные, не имеет никакого влияния на их целостность и безопасность. Мы все привыкли доверять такого рода сервисам, однако все знаем случаи, когда даже такие гиганты, как Facebook или Google,

прерывают доступ на минуты или часы. Не говоря уже про истории с менее именитыми игроками рынка.

Я так подробно объясняю эти тонкости, чтобы теперь подчеркнуть наше отличие от этих двух наиболее популярных решений. Мы предлагаем комбинированную схему поставки программного продукта. Наши клиенты могут воспользоваться как классической арендой – получением доступа к программному обеспечению, которое развернуто на серверах нашей компании, так и возможностью, обеспеченной нашими технологическими ноу-хау, – установить копию той же «облачной» системы на серверах своего предприятия и таким образом организовать свое «частное облако». Это мы, кстати, и реализовали с коллегами из YE'S – установили копию нашей системы на их собственные сервера. Такое комбинированное решение было выбрано неспроста. С одной стороны, YE'S – это большой холдинг, имеющий собственные стандарты безопасности, корпоративную политику и многие тонкости, с этим связанные, поэтому хранение и обработка любых данных должны производиться только на их стороне. С другой стороны – это сеть апарт-отелей с большой динамикой и перспективой роста, а значит, подключение к общей системе должно быть максимально простым и не может быть привязано к конкретной локации или к конкретным «лицензированным рабочим местам». Именно такую комбинацию свободы и надежности и предоставляет наша ECVI.



---

**ОЛЕСЯ:** У меня был заготовлен вопрос про планы на будущее, но, честно говоря, я на протяжении всей нашей беседы ощущала себя в нем. И все же спрошу: каковы ваши планы? Каких новых IT-решений можно ждать рынку апарт-отелей?

---

**ЯНИНА:** Одна из актуальных задач для нас – это горизонтальный рост в арендном бизнесе. Наш сервис был создан именно для этого, в нем изначально были заложены функции наращивания числа всевозможных арендных услуг: коворкинги, коливинги – нам

не важно, что именно, на какое время и с какой тарификацией арендуется, – это детали, которые легко реализуются в ECVI. Сейчас мы еще сталкиваемся с небольшой ревностью со стороны управляющих компаний к нашему тесному сотрудничеству с YE'S, однако на это обычно отвечаем, что все крупные компании пользуются 1С, и это не расценивается как подножка в конкурентной борьбе. Так же и наша система – всего лишь удобный инструмент, который экономит усилия для более важных стратегических задач.

**ИГОРЬ:** К вопросу наших планов я бы хотел еще добавить, что если мы говорим о планах по разработке программных продуктов, то мы, как ни странно это прозвучит, уже давно не пытаемся выстраивать жесткие стратегии на несколько лет вперед. Практика показывает, что такие планы чаще становятся ограничениями и не позволяют оперативно среагировать на меняющийся рынок. Безусловно, у нас есть четкие векторы развития, и если вы спросите про задачи на ближайшие полгода, то я отвечу, что мы плотно занимаемся вопросами стыковки с каналами продаж, углублением функционала по аренде офисных помещений и еще рядом важных разработок. Но на перспективу больше, чем в год или два, я бы не стал жестко планировать, т.к. мы очень чутко следим за трендами рынка. И такой подход позволяет нам всегда заниматься именно тем, что нужно нашим клиентам.

**Что ж, мы узнали достаточно, чтобы порадоваться за российских разработчиков и испытать приятное чувство гордости, оценив высокий уровень и четкое позиционирование нового продукта. Со своей стороны желаем ECVI APART успешного и многочисленного внедрения на просторах нашей страны и благодарим гостей за познавательный разговор и открытость.**

**Ждем ваших вопросов и комментариев, которые мы, в случае необходимости, переадресуем нашим экспертам.**

---

#### Справка:

В 2019 году компания «Эделинк» объявила о выводе на рынок первой версии нового программного решения на базе платформы HMA ECVI для апарт-отелей и комплексов апартаментов. ECVI APART разрабатывалась в сотрудничестве и на базе многолетнего опыта лидера рынка – управляющей компании YE'S. В сентябре 2020 года завершились работы по внедрению решения на новом флагманском объекте сети апарт-отелей YE'S – YE'S Marata.

Специализированные решения ECVI APART включают:

- сохранение в системе необходимых атрибутов (договора управления, программы доходности, доверенности) для каждого апартамента;
- ведение базы собственников: как физических, так и юридических лиц;
- автоматическое формирование документов (договоры, счета, акты), включающих необходимые реквизиты апартамента, и счетов на предоплату с генерацией QR-кодов для быстрой оплаты;
- бронирование апартаментов для индивидуальных гостей и организованных групп с учетом вариантов текущих программ сдачи, комплектаций, программ реновации, особых замечок менеджеров или собственника;
- автоматический учет ограничений, накладываемых собственниками, применяемых при бронировании апартаментов для арендаторов;

- возможность разделения номерного фонда по сегментам: длительная аренда, краткосрочная аренда, апартаменты вне управления;
- возможность бронирования и полноценного учета прочих ресурсов, например парковочных мест, системы хранения, офисов;
- возможность составления индивидуальной пакетной услуги из перечня услуг и учет предоставления услуг различными юридическими лицами;
- интеграцию с системой бухгалтерского и управленческого учета на базе 1С с автоматическим переносом данных о выручке и реализации услуг;
- выгрузку данных в систему банк-клиент;
- управление состоянием фонда апартаментов: назначение уборок (как регулярных, так и дополнительных за плату), смена белья, распределение работ в сменах горничных;
- инженерную службу: назначение и контроль выполнения задач по текущему ремонту;
- формирование большого спектра отчетов;
- и другие специализированные для сегмента функции.